

BENEDEK ELEK
PEDAGÓGIAI
KAR

Haász Sándor

SOZIALE ARBEIT IM FOKUS DER VERÄNDERUNG

Haász Sándor

SOZIALE ARBEIT IM FOKUS DER VERÄNDERUNG

Universitätslehrbuch für Studierende der Grund- und Masterausbildung der Pädagogischen Fakultät Benedek Elek der Universität Sopron (SOE-BPK)



UNIVERSITY OF SOPRON PRESS

SOPRON, 2022

Felelős kiadó: Prof. Dr. Fábián Attila

a Soproni Egyetem rektora

Nyelvi lektor: Babai Zsófia

Szakmai lektor: Dr. habil Bodnár Gabriella PhD

Borítókép: Gerd Altmann

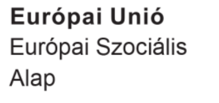
https://pixabay.com/hu/illustrations/lencse-kamera-színes-háttér-582605

ISBN (pdf) 978-963-334-424-8
DOI (pdf) https://doi.org/10.35511/978-963-334-424-8

Entwickelt im Rahmen des Projekts EFOP-3.4.3-16-2016-00022 "QUALITAS" qualitative Hochschulentwicklung in Sopron, Szombathely und Tata.









BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Vorstellung des Autors

Seit 2009 ist der Autor hauptberuflicher Lehrender an der Pädagogischen Fakultät Benedek Elek der Universität Sopron. Neben seinem Hauptjob war er zwei Jahre lang Direktor des Sozialinstituts Ignatius Flandorffer und infolge der Integration sozialer Einrichtungen Leiter der Anstalt für städtische Obdachlosigkeit und professioneller Berater des Kinderhilfezentrums. Als Kinderrechtsvertreter des Komitats Győr-Moson-Sopron war er kurze Zeit auch im Bereich des Rechtsschutzes tätig. In den letzten Jahren konzentrierten sich seine Veröffentlichungen hauptsächlich auf die berufliche Praxis. In den Jahren 2014-15 war er an der Lehrplan-Entwicklung im Rahmen der vom NCSSZI in Auftrag gegebenen Berufsausbildungsprogramme und 2015 an der Standardisierung der Schulungsmaterialien für die Ausbildung von Sozialbehörden im Auftrag von NGM beteiligt. Derzeit arbeitet er als nationaler Kinderschutzexperte in den Bereichen Konfliktmanagement, Kinderschutz- und Familienmediation. Seit 2018 ist er für die fachliche, methodische und fallbezogene Vorbereitung von Kollegen in den Sozial- und Kinderschutzinstitutionen der staatlichen Generaldirektion Sozial- und Kinderschutz verantwortlich.

Inhalt

Einleitung

Die Systeme professioneller Hilfsbeziehungen, die soziale Fallarbeit fördern und erklären, können auf wissenschaftlicher Basis nicht behandelt werden, ohne dass wir in der Praxis üben würden und als teilnehmende Beobachter*innen des Ereignisses wären. Durch die Genese der Erfahrung erreichen wir die ultimative Wahrheit, die wir haben, wo wir Änderungsmöglichkeiten anbieten können. Wir kritisieren, dass das mehr als 20-jährige Erfahrungswissen, das wir in der häuslichen Praxis der Sozialen Arbeit haben, nicht in der richtigen Weise und Intensität unseren Zielen und Absichten zugeordnet wird. Wir geben keine Zahlen an oder denken selten über wissenschaftliche Disziplinen nach. Wir können eine Erklärung dafür finden, weil wir unsere Arbeit gemäß unseren Überzeugungen und unserem Fachwissen tun werden. Manchmal ist es jedoch notwendig, die Interpretationsrahmen zu überarbeiten, zu verfeinern und "neu zusammenzustellen", damit wir uns und unsere beruflichen Beziehungen erfolgreicher sehen können. Durch einen facettenreichen Ansatz zur Effizienz müssen wir uns immer auf die Harmonisierungsanforderungen der Kommunikationsumgebung verlassen. Es ist wichtig, den sich entwickelnden und reflektierenden Ansatz des Erfahrungswissens anzugehen, indem die kommunikativen Kompetenzen, insbesondere des Berufs, entwickelt werden. Ich mache auf die Notwendigkeit von kommunikations- und kompetenzbasierten Schulungsmethoden durch die praktischen Schwierigkeiten von Hochschulstudios aufmerksam. In unseren beruflichen Beziehungen konzentrieren wir uns auf Erfahrungen, die greifbare Realität. Ich bin zuversichtlich, dass mein Thema nicht an dem geschlossenen System der wissenschaftlichen Disziplinen festhalten wird, sondern auf fachkundige, professionelle Ohren stoßen wird. Ich hoffe, dass in meinem Fachbuch verfügbares Erfahrungswissen und die wissenschaftliche Ziele zur Unterstützung der praktischen Entwicklung der inländischen Sozialarbeit weiterentwickelt und formuliert werden können.

Dr. Haász Sándor PhD

Soziale Arbeit im Fokus der Veränderung

Die Entwicklung sozialer Berufe spielt im ungarischen wissenschaftlichen Bereich eine entscheidende Rolle. Die Erklärung ist fast trivial, da sozialer Zusammenhalt, soziale Sicherheit und Chancengleichheit seit der Entstehung fortschrittlicher Gesellschaften zu einer weit verbreiteten Terminologie geworden sind. Das Auftreten und die Entwicklung sozialer Arbeit führten zur Professionalisierung der direkten menschlichen Unterstützung. Es handelt sich um einen Beruf, der sich von seiner Originalität, die seit den 1920-er Jahren aus einem empirischen Bereich stammt, entwickelt hat und in Ungarn nur 20 Jahre Geschichte hat, was das Endprodukt mehrerer Integrationsexperimente war, bis er seine eigenen methodologischen Richtlinien fand, indem er seine analytische Einbettung ausbrach.

Die häufig von den sozialen Fachleuten angesprochene Frage ist, wie die Effektivität ihrer Arbeit gemessen werden kann. Die Umstände und Beziehungsbeziehungen hängen von der Wirksamkeit gegenseitigen Vertrauens und der Problemlösung ab. Das generische Arbeitsmodell der Sozialen Arbeit, das auf den systematischen Abläufen der Problemlösung basiert, erzeugt Ressourcen und mobilisiert. Das Problemlösungsmodell (H.H. Perlman, 1957) gibt heutzutage eine besondere Aktualität bei der Ergebnis- und Effektivitätsanalyse des praxisorientierten helfenden Workflows. Objektive Variablen rechtfertigen dies als wiederkehrendes Kundenproblem oder die Schwierigkeit eines Modells, sich in der Praxis anzupassen. Die Erweiterung des Potenzials des Kommunikationsraums kann eine neue Erklärung für die Wirksamkeit von Hilfe und Problemlösung liefern. Im Folgenden werde ich mich auf diesen Kommunikationskontext konzentrieren.

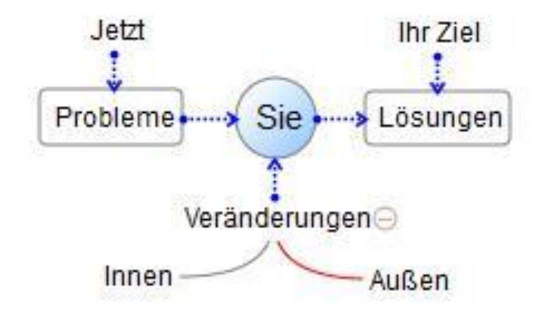


Abbildung 1.: Probleme Lösungsschema (Perlman,1957)

In der Geschichte der Sozialarbeit gilt Helen Harris Perlman als Erfinderin des Problemlösungsrahmens. Ihre Hauptarbeit ist „Sozialarbeit als Problemlösungsprozess".

Phasen des Problemlösungsdenkens:

1. Problem erkennen

2. Bestimmung der Merkmale und des Wesens des Problems.

3. Vorschläge für mögliche Lösungen entwickeln.

4. Unter den gefundenen Alternativen die optimale, machbare Auswahl.

5. Implementierung und Realisierung der Lösung.

6. Auswertung der Ergebnisse.

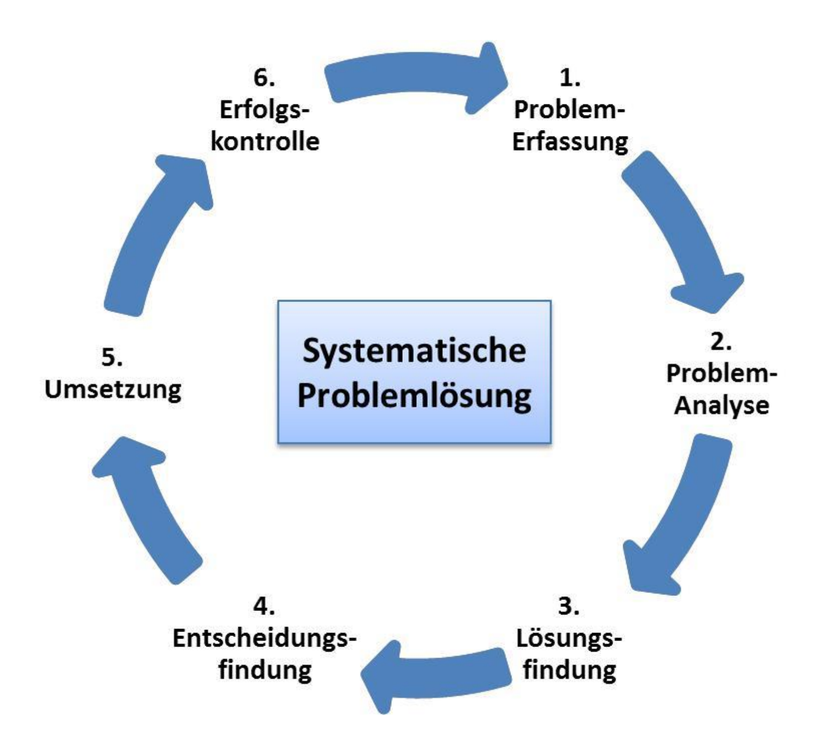


Abbildung 2.: Ablauf systematischer (Problem-) Lösungsprozess (Gessler, 2011)

Wenn der Prozess das gewünschte Ziel nicht erreicht, kehren wir zum ersten Schritt zurück. Der Helfer ist involviert, wenn der Einzelne Probleme hat, die er nicht lösen kann.

In Bezug auf die Schwierigkeit des Problemfokus treten wir in folgenden Fällen auf:

- Die Person hat nicht die Ressourcen, um das Problem zu lösen.

- Mangel an Informationen, Wissen und Fähigkeiten für das Problemmanagement.
- Aus emotionalen oder körperlichen Gründen kann sich ein Individuum nicht ausreichend bemühen oder die richtige Energie mobilisieren.
- Das Individuum ist mit Emotionen und Anspannung überfordert, so dass es ihm nicht möglich ist, gezielte Anstrengungen zu unternehmen.
- Das Individuum hat langanhaltende innere psychische Schwierigkeiten, die Probleme zu verhindern.
- Das Individuum hat keine adäquaten Problembewältigungsstrategien, sein Denken ist impulsiv und improvisiert.

Die Aufgabe der Fallarbeit besteht darin, dem Kunden bei der effizienten Lösung der Probleme zu helfen. Dies erfordert auch, dass der Kunde Hilfe erhält, um seine Gefühle auszudrücken, seine Anspannung zu reduzieren und Maßnahmen zu ergreifen, um die Lösung auf der Grundlage seiner eigenen Coping-Fähigkeit zu treffen.

Perlman definierte die Fallarbeit als realitätsorientierte, zielgerichtete Aktivität zwischen dem Helfer und seinem Klienten. Er versuchte, die Problemlösungskraft des Kunden in einem handlungsorientierten, geplanten und rationalen Rahmen zu nutzen. Mit diesem neuen Ansatz wurde der Weg frei für einen völlig neuen Trend, falls sich die Arbeit schnell entwickeln sollte. Die Entwicklung hat die Verbreitung ihrer Anwendung mit sich gebracht, heute ist sie zur typischsten Problemlösungsmethode in der Sozialarbeit geworden. Es ist das Kernmaterial des Sozialcurriculums, die Technik wird weltweit angewendet. Der Fokus liegt auf dem Kunden und der Umgebung, die rational und sinnvoll versucht, Schritt für Schritt von der Problemstellung bis zur Problemlösung aufzusteigen. Perlman befasste sich zu den praktischen Fragen des Modells besonders mit der Eröffnung der Fallarbeit. Erkundungsphase, einschließlich der Ambivalenz der Probleme des Kunden, der Rolle des Problems, der Erwartungen des Kunden und der Gasteinrichtung. Er hielt es für wichtig, dass der Kunde zu Beginn der Fallarbeit erkannte, dass es für seine Lebensprobleme keine verschreibungspflichtigen Lösungen gibt, sondern das das Problem nur durch gemeinsame Arbeit gelöst werden kann.

Probleme, die in der Anfangsphase nach Perlman zu klären sind:

- Die Art des Problems des Kunden - was ist zu tun, was kann erreicht werden?
- Die Wichtigkeit des Problems - warum ist es für den Kunden wichtig, zu wissen, was das Problem ist?
- Was sind die psychologischen und sozialen Aspekte des Problems?
- Was war vorhergegangen und was hat das Problem verursacht?
- Welche bisherigen Anstrengungen wurden zur Lösung des Problems unternommen?
- Was ist die Erwartung der Institution, Motivation, um Hilfe zu bitten?
- Welche Art von Hilfe kann die Institution leisten?

Nach Klärung der Fragen kann der Helfer Annahmen über die Art des Problems, mögliche Lösungen und die Situation des Kunden sowie vorhandene Ressourcen formulieren.

Der angemessene kommunikative Raum sozialer Fallarbeit

Unter dem Gesichtspunkt der Interaktion mit dem Klientensystem ist der Prozess der sozialen Fallarbeit eine konstruktive Zusammenarbeit, die als Mechanismus zur Unterstützung autogener Problemlösung oder Wiederproduktivität, einer höheren Operationsstufe dient -. Bei dieser Entwicklungstätigkeit ist die Qualität des kommunikativen Farbraums maßgeblich für die Prozess- und Ergebnisbewertung der Problemlösung. Ich betone insbesondere bestimmte sequentielle Elemente des Unterstützungsprozesses im Kontext des Kommunikationsraums, deren Untersuchung den helfenden Experten deren gewünschter Effizienz näherbringen kann. Eine davon ist die Fähigkeit zur Problemlösung und die Definition des Problems, das eine spezifische Interpretation der Praxis der Sozialen Arbeit darstellt. Das Problem ist das Fehlen eines Konglomerats aus adäquaten externen und internen Ressourcen, das Schwierigkeiten bei der Lebensführung und Anpassung verursacht und die Möglichkeit einer interaktiven Zusammenarbeit zu seiner Lösung bietet (Haász, 2008).

Das Problem - mit Blick auf den sozialen Aspekt seiner Interpretation - ist das Konstrukt im Kontext des sozialen Raums, da seine Komplexität eng mit der Eigenart des menschlichen Daseins, der Koexistenz und der Art der Beziehungen zusammenhängt. Sowohl seine Entwicklung als auch seine Alternativen können auf der Ebene verschiedener Interaktionen

interpretiert werden. Sei es irgendein Problem - es kann extrem heterogen sein, ebenso wie seine Transparenz oder Interpretation. Kommunikation verleiht diesem Satz eine besondere Bedeutung, das heißt, es ist die Regel der sozialen Existenz, und es hilft, bei der Problemdefinition und Lösung zu navigieren.

Zu den zu erreichenden Ergebnisfaktoren braucht die Soziale Arbeit immer neue Antwortschemen und Reaktionen erfinden. Die Ziele sind in der professionellen Sozialen Arbeit, dass sich die Klienten spezielle Fähigkeiten aneignen können, damit sie in ihren verschiedenen Lebenssituationen befriedigend funktionieren können. Das Verfahren ist aber zeitweise überfordert mit extremen Schwierigkeiten, die oft dem Gefühl der Inkompetenzen begegnen können. Die Konsequenzen sind meistens die Frustration, die Aggression oder die Autoaggression. Wir sind aber nicht vergleichbar, deshalb kann jeder „Lösung Sucher“ ganz verschiedene Flexibilität und Kausalität in seinem Behandlungsprozess erfahren. Den gelernten Machtlosigkeiten stehen die gelernten Erfindungskräfte gegenüber. Die Helfer, deren Wissensrepertoire die zielorientierten „Coping Strategien" erfasst, können besser die Parallelen zwischen den Situationen beobachten. Das Ziel ist die Übergabe deren Wissenselemente, wodurch die schwierigen Lebenssituationen besiegt werden können. Unsere Aufgaben sind so neben der Erweiterung unserer Lösungsprozesse auch die Realisierung oder Aktualisierung der Übergabeprozesse. Meiner Ansicht nach sind diese die zentralen Gedanken der professionellen Hilfe.

Kompetenz als praktisches, verwertbares Wissen - Handlungsfähigkeit auf einem bestimmten Gebiet - bedeutet Leistung bei der Problemlösung. Diejenigen, die eine Reihe von Kompetenzen besitzen, die einem bestimmten Berufsprofil entsprechen, können mit Ressourcen effektiver arbeiten als solche mit unvollständigen Fähigkeiten. Zusammenfassend sollte Kompetenz als aktivitätsorientiertes Konzept behandelt werden, da es mit Aktion, Aktion, Problemlösung, Entscheidungsfindung und Ausführung verknüpft ist. Der Besitzer kann selbst in unerwarteten Situationen eine routinierte und effektive Tätigkeit ausüben. Effektiver als die Person, die keine erforderliche Kompetenz hat (Henczi, 2009: 287).

In der britischen Sozialarbeit ist das Vorhandensein von Kompetenzen in nationalen Beschäftigungsnormen erforderlich. Ab 1996 werden vom zuständigen Spezialisten die folgenden sechs Schlüsselkompetenzen erfordert:

- „***Kommunikation und Engagement mit Organisationen und Menschen***; die Kommunikation mit Kunden und Gruppen in Krisen- oder Notsituationen zu erleichtern und ihre Teilnahme an sozialen Prozessen zu verbessern.
- ***Förderung und Ermächtigung;*** Menschen helfen, ihre eigenen Ressourcen und ihr Know-how einzusetzen, um sich für die Durchsetzung ihrer Rechte und die Erfüllung ihrer Änderungsbedürfnisse verantwortlich zu fühlen.
- ***Umfrage und Planung;*** die Lebensbedingungen und Bedürfnisse der Menschen beurteilen.
- ***Interventions- und Dienstleistungsentwicklung;*** Unterstützung und Kontrolle der Dienste und Vorteile auf der geeigneten Ebene, um Veränderungen zu erreichen.
- ***Arbeit in der Organisation;*** zu organisatorischen Aktivitäten beitragen
- ***Entwicklung von beruflichen Kompetenzen;*** Organisation und Kontrolle der Entwicklung beruflicher Kompetenzen " (CCETSW, 1996).

Kontrollfragen:

- **Welche sind die Phasen des Problemlösungsdenkens, die auf Perlmans Theorie basieren?**
- **Wie kann das Problem geleugnet werden, welche Art von sozialem Konstrukt erscheint aus Sicht der Sozialarbeit?**
- **Welche sind die wichtigste Schlüsselkompetenzen in der britischen Sozialarbeit?**
- **Welche Grundwerte sind um Schlüsselkompetenzen organisiert?**

Literatur:

CCETSW (1991). *Central Council Education and Training of Social Work, Rules and Requirements for the Diploma in Social Work Education*. London: CCETSW.

GESSLER, M. (2011). *Kompetenzbasiertes Projektmanagement (PM3)* 5. Auflage GPM Deutsche Gesellschaft für Projektman.

HAÁSZ SÁNDOR (2008). Probléma versus problémamegoldás. A szociális munka kommunikatív tere. *Képzés és Gyakorlat, 6*(2-3), 101-110.

HENCZI LAJOS (2009). A felnőttek tanulási stílusai. In: Henczi Lajos (főszerk.): *Felnőttoktató* (pp. 284-292). Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó.

PERLMAN, H. H. (1957). *Social Casework. A Problem-Solving Process.* Chicago: The Universiy of Chicago Press. https://doi.org/10.1177/104438945703801007

Kommunikative Kompetenzen in der sozialen Arbeit

Die klare Schlüsselkompetenz im Profil des professionellen Helfers, die auch die persönliche Wirksamkeit stark beeinflusst, ist die Kommunikationskompetenz. Seine besonderen beruflichen Aspekte gehen über die Regelmäßigkeiten der direkten menschlichen Kommunikation hinaus. Es scheint eine Mehrebenen-Beziehung zu geben, in der sowohl professionelle als auch berufsübergreifende und reflektierende Kommunikation vertreten sind und auf der Spitze professioneller Effizienz stehen wollen.

In der Kommunikation ist unsere Persönlichkeit wichtig, in der wir Werkzeuge für die Sicherheit finden, die die Sprache und das lebende Wort bieten. Die Grundpfeiler des Sicherheitsgefühls sind die Kommunikationsfähigkeiten, die wir durch Erziehung oder soziales Lernen erwerben, die wir kontinuierlich ergänzen, verfeinern, bereichern und beabsichtigen. Zu unseren Intentionen gehört unter anderem die professionelle Aneignung von Unterstützung, bei der wir die Lebensgeschichten und Erzählungen anderer mit besonderer Sensibilität ansprechen, sodass wir Raum für einen angemessenen Empfang von Informationen, Absichten und Gefühlen über Kommunikationskanäle schaffen müssen. Durch Inklusion erreichen wir das Gleichgewicht der Sicherheit, die das emotionale Verstehen und die Beziehung bieten, durch die wir die Bedeutung der Hilfe und die Ziele und Handlungen für die Veränderung formulieren können.

Wenn ich von der Annahme ausgehe, dass soziale Fallarbeit eine wechselseitig definierte, hilflose Beziehung ist, dann glaube ich tatsächlich, dass Helfer und Klienten dazu beitragen, ihre Gedanken, Überzeugungen und Absichten ihrer kongruenten Welten (ihre Absichten) in Richtung der Veränderung zu verändern. Das Mittel zum Ausdruck der Absicht ist die Kommunikation, die in einer helfenden Beziehung kongruent ist, wenn sie mit der Absicht des Kommunikationsinhalts kombiniert wird. Der Helfer wird sich in einer aufkommenden Beziehung sicher fühlen, wenn das überzeugende professionelle Portfolio oder die authentische Sprachkommunikation mit der Absicht verbunden ist. Unvermeidliche Interpretation von Kommunikationsabsichten (nachfolgend Absichten) in Situationen, die in einer Kette von Ereignissen organisiert sind, und die Entwicklung einer Hilfsbeziehung bestimmen (z. B. Problemdefinition, Anerkennung von kollaborativen oder motivationalen Fähigkeiten).

Die Helfer müssen die spezifischen Spielsituationen der zwischenmenschlichen Kommunikation kennen, insbesondere "Client Communication" (Berne, 2008), und sie müssen Fragetechniken kompetent einsetzen (Tomm, 1990). Die professionelle Kommunikation wird später zum beruflichen Erfolg und zu einem positiven Selbstbild führen.

Metakommunikation ist ein Teil der Client-Kommunikationswerkzeuge: z.B. Augenkontakt, Körpersprache, Gestik, Mimik. Das Metakommunikationswerkzeug der Begrüßung und der Wertschätzung des anderen kann beispielsweise die Hand geben. Es gibt auch kulturelle

Unterschiede in ihrer Interpretation und Verwendung. Die Metakommunikationskomponenten verbaler Ausdrücke sind: Ton, Geschwindigkeit, Intonation usw. Die Helfer sind gut, wenn sie langsam sprechen und versuchen, sich abwechslungsreich auszudrücken. Der Ton und die Geschwindigkeit eines Menschen verraten viel über seinen Zustand und seine emotionale Situation. Schnelles Sprechen offenbart oft Nervosität und Trägheit, während langsames Sprechen Gleichgültigkeit und Depression zeigen kann.

Ein weiteres bestimmendes Phänomen ist die räumliche Kontrolle der Metakommunikation von Hilfsbeziehungen. Die Entfernung eines komfortablen Gesprächs beträgt etwa 1-2 m und nicht näher als eine Armlänge. In manchen Kulturen kommen die Menschen viel näher, was zu Spannungen führen kann. Es lohnt sich, auf die Verteilung der Arbeit zu achten, denn es ist emotional erschöpfend, wenn täglich etwa 15-20 Patienten erscheinen. Die Verwendung von Zeit ist wichtig: Helfer haben Strukturen aus der Mittelschicht, daher ist Zeit für ihre Arbeit unerlässlich.

Unsere Werkzeuge für die verbale Sprachkommunikation sind: Vokabeln, Terminologie und Ausdruckswerkzeuge. Seit Bernstein (1973) kennt man die Struktur des "begrenzten und ausgefeilten Sprachcodes", der die Struktur der Kommunikation in Hilfsbeziehungen beeinflusst. Als Berater ist es äußerst wichtig, keine Fremdbegriffe zu verwenden, die nur im Fachkreis bekannt sind. Wir müssen auf Kundenebene verhandeln, wer möglicherweise weniger Vokabeln hat, also müssen wir uns seinen Sprachgebrauch berücksichtigen. Die Verwendung von Metaphern, Analogien und die Verwendung verschiedener analoger Modelle und Beispiele ist für Werkzeuge zum Ausdruck von Sprachinhalten wichtig, die gelegentlich dazu beitragen, die sprachlichen und kulturellen Unterschiede zwischen dem Helfer und Klienten zu überbrücken.

In der Klienten-Kommunikation sind zwei Techniken anerkannt: Aufmerksamkeit und Einfluss

(1) Überwachungstechnik: Verbale Werkzeuge, die den Klienten dazu bringen, frei über sich selbst zu sprechen und aktiver an Besprechungen teilzunehmen. Beobachtung vom Empfang verschiedener geschlossener und offener Fragen. In Gesprächen bevorzugen wir generell offene Fragen, aber wir können nur einige Informationen in

Form einer geschlossenen Frage finden. Wenn der Client zu viel spricht und sich in einer nicht organisierten Assoziationsumgebung befindet, können die geschlossenen

Fragen auch eine prozessunterbrechende Rolle haben. Geschlossene Fragen beginnen normalerweise mit den Ausdrücken "Sind dort…? Gibt es …?" oder mit anderen einleitenden Wörtern. Die geschlossenen Fragen sind mit „ja, nein oder einem kurzen Satz beantwortet, also besteht der grundlegende Zweck darin, Informationen zu erhalten oder eine Angelegenheit zu klären.

(2) Bei offenen Fragen können wir alle Fragen auflisten, die mit den Fragewörtern beginnen. Die „Warum-Fragen" werden seltener verwendet. Diese sind meistens rationalisierend und ideologisch, was nicht aus dem Problem herausnimmt. Mit den

Fragewörtern „Wie …, Was …, oder Könnten …" kann man aber nützliche Fragen stellen. Die Klienten können keine kurzen Antworten geben, sie sind zum Nachdenken anregende, selbstreflektierende Fragen, in denen der Klient sein eigenes Spektakel dirigiert. Die offenen Fragen werden grundsätzlich mit Erklärungen beantwortet, sie erfordern einen Dialog. Die offene Frage ist daher ein Aufruf zur Interaktion.

Bekannteste Überwachungstechniken

- ***Minimaler Anreiz:*** in dem wir nichts Besonderes sagen. Diese Worte sind nur dazu geeignet, den Klienten zu ermutigen, das Wort zu sagen und sicherzustellen, dass das Interview reibungslos abläuft.
- ***Paraphrase:*** Wiederholen Sie die Gedanken und Sätze des Klienten! Bitten Sie den Klienten um Feedback, ob er verstanden hat, was er gesagt hat. Wir wiederholen es einfach, wir fügen nichts hinzu, wir interpretieren es nicht. Die Paraphrase ermöglicht es dem Kunden, alte Dinge zu überdenken, neue Beziehungen aufzubauen und Entscheidungsprozesse zu unterstützen.

- ***Reflexion über Empfindungen:*** eng mit der Paraphrase verbunden. Selektive Aufmerksamkeit auf den emotionalen Inhalt des Interviews. Es ist ein Tracking-Fang, weil, wie gesagt, wird die Aufmerksamkeit des Klienten auf sich selbst gerichtet. Emotionale Introspektion hilft, Situationen und problembezogene Einstellungen zu verstehen.
- ***Fazit:*** Schluss einer Rede, Gedanken, Zusammenfassung. Was wir über den Klienten oder vom Klienten in Bezug auf andere gehört haben. Die Zusammenfassung ist eine Interpretation der Verhaltensmerkmale, Gefühle und Verbalisierungen des Klienten. Um das aufmerksame Zuhören des Klienten zusammenzufassen, ist das Erleben seiner Gefühle und Gedanken unabdingbar. Dies ermöglicht dem Klienten, zu reflektieren.

Beeinflussung als Technik

Wenn der Helfer aktiver Teilnehmer des Interviews wird, kann dies den Veränderungsprozess beeinflussen.:

- ***Direktive:*** anweisen und sagen, was zu tun ist. In Form von direkter strategischer Kommunikation können einige der folgenden Elemente umfassen: Unterricht in einem konkreten Hilfsprozess. Die Richtlinien sind beratende Mitteilungen, die den Kunden anleiten, etwas zu tun, zu sagen oder auf eine bestimmte Weise zu handeln.
- ***Weitergabe von Inhalten:*** Wir sammeln keine Informationen, sondern stellen dem Klienten-Informationen, Daten, Feedback, Anregungen, Bestätigungen, Anweisungen wie Lob oder direkte Informationen im Rahmen sozialer Informationsmaßnahmen zur Verfügung.
- ***Ausdruck:*** Wir sagen keine Fakten, aber wir drücken unsere Meinung, Haltung oder Gefühle aus. Wir geben dem Klienten ein Muster, damit er seine Gefühle äußern kann.

  Der Ausdruck von Emotionen kann verwendet werden, um die emotionale und die kognitive Sphäre zu teilen. –
- ***Beeinflussende Zusammenfassung:*** Wenn der Helfer die Hauptthemen seiner eigenen Mitteilungen zusammenfasst, wird dies innerhalb eines bestimmten Zeitraums aufgezeichnet. Es organisiert Informationen, strukturiert das Gesagte, gibt Ihnen die Möglichkeit, den Klienten zu klären und darüber nachzudenken.
- ***Interpretation:*** Beim Färben der Gedanken, Gefühle und Verhaltensweisen des

Klienten wird die positive Seite hervorgehoben, z.B. positive Konnotation oder Umformulierung. Das gleiche Problem wird in einem anderen Frame interpretiert. Interpretation erleichtert die Veränderung der Denkweise des Kunden und hilft bei der Schaffung von Einsichten.

- ***Aufdecken:*** wo der Helfer seine eigenen Erfahrungen mit seinem Klienten teilt. Ein gutes Beispiel zur richtigen Zeit kann sehr nützlich sein. Es bietet ein Beispiel für den reflektierenden Diskurs und für die Handlungen des Klienten.
- ***Direkte gegenseitige Kommunikation:*** Wenn ein Helfer und ein Klient ihre gegenseitigen Erfahrungen teilen, erleichtert diese direkte gegenseitige Kommunikation die Vertiefung der Beziehung und bietet die Möglichkeit, den Beziehungsinhalt zu analysieren. Bei der Analyse der Beziehungsebene geht es darum, wie der Klient und der Helfer miteinander in Kontakt stehen und wie zufrieden sie mit ihrer Zusammenarbeit sind.

Ein Teil der professionellen Kommunikationskompetenzen richtet sich an den Erwerb eigener Kommunikationsfähigkeiten. Der andere, mindestens ebenso wichtige Teil sind die Methoden und Kommunikationstechniken, die im Bereich der „Fallkommunikation“ genannt werden können, um die berufliche Effizienz sowohl in der Sozialpädagogik als auch in der Sozialarbeit zu erhalten. In der Zwischenzeit helfen sie, Probleme zu lösen, das "Problem" und die beteiligten Personen zu managen. Dies beinhaltet die Fähigkeiten der interdisziplinären Zusammenarbeit, die durch den Erwerb vom praxisorientierten Wissen über Case Management, den Erwerb von Fähigkeiten und Kompetenzen zum Abschluss des Praktikums beitragen.

Wenn wir den alltäglichen Sinn des „Falls“ erklären müssten, würden wir ihn sicherlich mit einer Geschichte, einem Ereignis, das geschehen war, oder mit den zugewiesenen Erfahrungen in Verbindung bringen. Die „Selbsterfahrung“ hat einen Wissenswert, der in die berufliche Persönlichkeit eingebettet ist und einen wesentlichen Einfluss auf die Praxis hat. Die Integration beruflicher Erfahrungen ist Teil eines Prozesses des lebenslangen Lernens, in dem sich der Sozialarbeiter von Tag zu Tag und von Jahr zu Jahr besser vorbereitet fühlt. Beispielsweise hilft eine facettenreiche Untersuchung des Kinderschutzes, die Anfälligkeit des

Kindes und die Positionierung des erforderlichen Schutzes zu erforschen. Der Fall bietet stets Leitlinien für die Klärung eines bedrohlichen Umstands, für die Prüfung seines beruflichen Hintergrundes und daher für die Prüfung seines wesentlichen Umfelds auf der Grundlage spezifischer beruflicher Aspekte. In der Kinderschutzpraxis ist es kein Zufall, dass das Konzept von Fall und Verletzlichkeit so verbreitet ist. Die auf einer Fallstudie, Unterstützung und Lösung basierende Fallarbeit zielt darauf ab, bedrohliche Umstände, Auslassungen oder Verhaltensweisen zu beseitigen. Bei diesem professionellen Unterfangen sammelt er angewandte Methoden und Techniken, die die gewünschte Effektivität und Effizienz steigern. Dies ist das gemeinsame Konzept der Fallkommunikation (Haász, 2009).

Die Kenntnis und Praxis professioneller Methoden für die Fallarbeit trägt zur Entwicklung der spezifischen Methodensprache der interprofessionellen Kommunikation bei. Die Determinanten hierfür sind Fallberichte, Formulare für Fallbesprechungen oder Konsultationen sowie Fallkonferenzen als angewandte Methoden. Kenntnisse in schriftlicher und mündlicher Kommunikation sind ein wesentlicher Bestandteil der beruflichen Sozialisation, insbesondere das Wissen über Fallstudien oder Fallstudienaspekte, die für die Fallanalyse erforderlich sind.

Die Darstellung des Falles im Bereich Kinderschutz ist die Kommunikation des Fallprozesses in schriftlicher Form (Fallbeschreibung) oder mündlich (Fallstudie) bis zum Zeitpunkt der Kommunikation. Neben der laufenden Verwaltung des Falls ist es das Ziel, Informationen über die aktuelle Situation der Fallarbeit aufgrund möglicher persönlicher Änderungen (z. B. Kundenempfehlung, Übergabe des Kindes von der Erstversorgung an die Spezialbehandlung) bereitzustellen. Ein wichtiger Teil des Case Managements ist in der Praxis die Fallbesprechung oder Fallberatung (entweder Einzelperson oder Gruppe), die auf der Einhaltung der professionellen Beschreibung des Falls basiert. Die fachliche Beschreibung des Falls trägt dazu bei, dass andere berufliche Perspektiven in einem blockierten Workflow oder im Gegenteil das Fachpublikum, der Fallstudienleser und die Fallstudie erscheinen.

Fallstudie: Beschreiben des Kontextes des Problems und der Schritte des Problemlösungsprozesses durch Erforschung des sozialen Kontextes, Darstellung der Interventionen (Interventionen) und Vermittlung der kurzfristigen (aktuellen) Ergebnisse, die für die Ereignissequenz wichtig sind (Problem - Interventionen - Ergebnis) und Festhalten an der sachlichen Beschreibung.

Umfang der Informationen, die zur Meldung eines Falls benötigt werden (Pataki, 2001):

- Informationen von mündlichen Mitteilungen der Klienten.
- Informationen aus der Überwachung des Verhaltens, der Interaktionen und Einstellungen der Klienten.
- Persönliche Erfahrungen über effektive Zusammenarbeit der Klienten.
- Informationen aus der Klient-Umgebung.

Systematisierung von Informationen

1.) Beurteilung des Klienten:

- Biophysikalische Funktionen: physikalische Eigenschaften des Klienten, somatischer Zustand, Krankheiten.
- Mentale Funktionen: Kognition und Denken, intellektuelle Funktionen,
- Urteilsvermögen, Realitätsprüfung, Kohärenz des Denkens, Flexibilität, Werte, Selbstbild.
- Emotionale Funktionen: emotionale Kontrolle, Fähigkeit, Emotionen zu erfahren und auszudrücken, angemessener Umgang mit Emotionen und Leidenschaften.

Kommunikationsmerkmale:

- Verhalten: Merkmale, Schlüsselreaktionen, Fähigkeiten zur Problemlösung.
- Motivation: Veränderungsfähigkeit, Spannung, Aktualität des Problems
- Kulturelle Merkmale: Normen, Trennung von Verhaltens- und Kulturmustern, in Kultur eingebettete Problemlösungsmethoden, Kulturressourcen.
- Lebensphasen, wichtige Ereignisse
- Sonstige für den Fall relevante Informationen.

2.) Beurteilung der Umwelt und der sozialen Bedingungen des Klienten:

- Wohnungs- und Wohnbedingungen.

- Schulbildung
- Arbeitsbedingungen, Beschäftigung, Arbeitslosigkeit
- Finanzielle Situation, Einkommenssituation, Einkommensstruktur, Sozialleistungen.
- Gesundheitszustand, chronische Krankheiten, Behinderung.
- Soziales Unterstützungssystem: Familie, Verwandte, Freunde, Nachbarschaft, Kolleginnen und Kollegen.
- Beziehungen zu sozialen Einrichtungen und Mängel im System.
- Advocacy-Funktionen.
- Die fürsorgliche Haltung der Umwelt (Kinder, Behinderte, Kranke, Inaktive).
- Andere Informationen, die für den Fall relevant sind.

3.) Problem definieren

- Wer, welche Systeme, Personen, Gruppen sind an dem Problem beteiligt?
- Merkmale der Auseinandersetzung mit dem Problem.
- Die zugrundeliegenden Dimensionen des Problems.
- Bedeutung und Rolle von Lebenszyklen im Problem.
- Bedeutung der Probleme für die Klienten und die Umgebung.
- Auftreten von Problemen: wo, wann, wie oft, wie lange.
- Kundenreaktionen auf das Problem.
- Problemlösungsmethoden in Vergangenheit und Gegenwart: Stärken und Schwächen.
- Problemdefinition: Kunde, Sozialarbeiter und Definition von Problemen aus der Umgebung.

4.) Vorstellung eines kurzen Aktionsplans

- Erläutern von Lösungsalternativen: Kunden und Sozialarbeiter.
- Definition von Zielen kurz-, mittel- und langfristig.
- Überblick über den Aktionsplan: die Aufgaben des Kunden und des Sozialarbeiters.
- Schritte, Maßnahmen und Bewertung der Schritte bis zur Vorlage des Falls.

Die Fallstudie ist die wissenschaftliche Diskussion und Analyse des Falls. Sie ergänzt die Fallbeschreibung um wissenschaftlichen Inhalt. Neben dem Vorfall spricht er auch vom Helfer über seine eigenen Erfolge, Misserfolge, Erfahrungen und was er daraus gelernt hat. Es befasst sich hauptsächlich mit der Analyse abgeschlossener Fälle, durch die wir die Präsentation von Autor oder fallspezifischen beruflichen Erfahrungen und Reflexionen in einen Lernprozess eingebunden werden können.

Die Analyse ist ein entscheidender Teil der Fallstudie, die folgende Punkte (ergänzt die obigen Fallinformationen) abdeckt:

I. Analyse des Aktionsplans oder der Interventionen:

1.) Mängel im Fallmanagement, basierend auf der Zusammenfassung und Analyse der gesammelten Daten.

2.) Detaillierte Beschreibung der wissenschaftlichen Begründung der Strategien, Methoden, Fertigkeiten und Hintergrundkenntnisse (z. B. Werte der sozialen Arbeit, Modelle, Assistenzkompetenzen), die in der Fallarbeit angewendet werden.

3.) Zeitgrenzen für Hilfe: Feedback, Bewertungen.

II. Auswertung und Analyse der Ergebnisse:

1.) Bedingungen für den Abschluss und die Übergabe des Falls.

2.) Strategien zur Konsolidierung und Aufrechterhaltung der Ergebnisse.

3.) Evaluierung der Ergebnisse der Fallarbeit.

4.) Evaluierung des Case-Work-Prozesses.

III. Selbsteinschätzung, professionelle Reflexionen:

1.) Selbsteinschätzung der Fallarbeit: Erfolge, Misserfolge, persönliche Erfahrung.

2.) Weitere Überlegungen, Lektionen, Anmerkungen zur Fallarbeit.

Formen der Fallstudie (Bárdos, 1998):

- Längsschnitt - kann darauf abzielen, ein spezielles Schicksal aufzuzeigen, als typischer Fall zu dienen, über einen Lernprozess zu sprechen und die Art und Weise des Erkennens und Verarbeitens zu beschreiben.
- Querschnitt (episodenartig) - das Problem des Klienten, damit Geschichten zu einem bestimmten Thema organisiert werden.

Fallkommunikation ist daher einer der wichtigsten Begriffe der heutigen beruflichen Praxis. Es zeigt den kommunikativen Kontext, in dem ein Problem, das auch als "Fall" bezeichnet wird, durch individuelle, existenzielle und professionelle Inhalte unter bestimmten Aspekten dargestellt wird. Ziel ist es, je nach gewählten Methoden einen fachlichen Diskurs zu entwickeln oder zu vertiefen, dessen Ergebnisse durch Situationskenntnisse, Fachkenntnisse und Bewertungen zur Unterstützung des Prozesses der fachlichen Hilfe zusammengefasst werden. Der Fall von Kommunikationsmethoden angewendet kommentierte unter der Begründung einzelne Kinder und Erwachsene zu sein - sind sowohl eine soziale oder existenzielle Erklärung einer Art und Weise, die die Bildung von problematischen Situationen (Anamnese) und die Wartungsprobleme und deren Lösungsbedingungen eine klare Kommunikation erleichtert. Seine Ausrichtung ist zweifach, zum einen fördert es die Problemlösungs- und Lösungskompetenz des Kunden und seiner Umgebung, zum anderen sichert es die nachhaltige Entwicklung der fachlichen Leistungsfähigkeit des Assistenten. Kurz gesagt ist es ein unvorstellbar assistierender Beruf ohne Fallkommunikation, der vom Standpunkt des Falls bis zu seiner Lösung eine kontinuierliche professionelle Kontrolle für den Assistenten bietet. Die dritte und notwendige Form der professionellen Kommunikationskompetenz ist der Erwerb der professionellen Sprachkommunikation, die - wie in allen anderen Bereichen - eine wichtige Rolle bei der Entwicklung der beruflichen Identität und der Entwicklung der professionellen Sprachkultur spielt. Nicht zuletzt kann das Thema Reflexion und interner Dialog als Teil der professionellen Kommunikation definiert werden. Die Interpretation tieferer Beziehungen eines echten empathischen Verständnisses in der Praxis ist eine Voraussetzung für die Implementierung von Dialogen, die frei von Zeitbeschränkungen oder anderen Ablenkungen sind. Die beiden Bereiche der Fachdialoge sind die sogenannten "Explorative" oder explizite "Frage-Antwort" -Dialoge und "reflexive" oder implizite "Frage-Antwort" -Dialoge. Der interne Dialog wird zu einem entscheidend

Faktor im Rahmen der beruflichen Selbsterkenntnis, deren bewusste Praxis im Gegensatz zum Fall der Selbstverleugnung die Grundlage für das Gefühl unserer beruflichen Identität ist.

Kontrollfragen:

- **Was halten Sie von der Besonderheit der sprachlichen Kommunikation in Grices Intentionalitätstheorie?**
- **Zählen Sie die bekanntesten Techniken der Klienten-Kommunikation auf, indem Sie für jede die wichtigsten Inhalte hervorheben!**
- **Beschreiben Sie die Hauptmethoden der Fallkommunikation und die Falldefinition!**
- **Beschreiben Sie den für die Fallmeldung erforderlichen Informationsumfang! Was sind die wichtigsten inhaltlichen Kriterien?**

Literatur:

BÁRDOS KATA (1998). Alapvető eszközök a szociális munkában In: Kozma Judit (szerk.): *Kézikönyv szociális munkások számára* (pp. 50-68). Budapest: Szociális Szakmai Szövetség.

BERNSTEIN, B. (1973). Ein soziolinguistischer Ansatz zur Sozialisation: Mit einigen Bezügen auf Erziehbarkeit. In: C. F. Graumann & H. Heckhausen (szerk.): *Pädagogische Psychologie, Bd. 1.*

Entwicklung und Sozialisation (pp. 257–286). Frankfurt/M.: Fischer.

BERNE, E. (2008). *Emberi játszmák*. Budapest: Gondolat.

HAÁSZ SÁNDOR (2009). Esetkommunikáció a veszélyeztetett gyermeklét szolgálatában. In: Tengerdi Antal; Varga László (szerk.): *A gyermeklét narratívái: "Örökkék ég a felhők mögött"* (pp. 218-227). Sopron: Edutech.

PATAKI ÉVA (2002). Reflexiók a terepen folyó szociális esetmunkához az esetmegbeszélések tapasztalatai alapján. *Esély, 13*(5), 45-56.

PATAKI ÉVA: Az esetismertetéshez szükséges információk lehetséges köre (letöltés)http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/pataki_eva_-_az_esetismerteteshez_szukseges_informaciok_lehetseges_kore.pdf (2022.02.03.)

TOMM, K. (1990). Az interventív beavatkozó interjúzás I. In: Bíró S., Komlósi P. (szerk.): *Családterápiás olvasókönyv I.* (pp. 117-141). Budapest: Mérei Ferenc Mentálhigiénés Szolgálat.

Empathische Erfassung und interner Dialog in der Sozialen Arbeit

Soziale Arbeit als Beruf und Praxis ist ein wesentlicher und bestimmender Bereich der menschlichen Problemlösung. In Bezug auf ihre Methoden und ihr allgemeines Wissen ist sie ein hochkomplexer, humanspezifischer Hilfsberuf in den drei Kontexten der Problem-Ressourcen-Autonomie, deren legitime Rolle in den interpersonalen Interaktionen zum Ausdruck kommt. Die gesammelte Übung und Erfahrung sind unverzichtbare Teile des Wissensorganums, die den Anwendern Reife und ständige Entwicklungsfähigkeit verleihen. Die berufliche Persönlichkeit, ihre inhaltliche Kohärenz steht im Mittelpunkt der Entwicklung, die auch das wichtigste Instrument der Unterstützung ist.

Eine gesunde, reife Persönlichkeit ist ein aktiver Herr seiner Umgebung, vereint und in der Lage ist, die Welt und sich selbst genau wahrzunehmen. Der Helfer, der über diese Eigenschaft disponiert, kann fest auf den Beinen stehen. (Allport, 1977)

Aus phänomenologischer Sicht ist die interpersonale Hilfsbeziehung so eine Live - Interaktion, bei der beide Parteien Qualitätsänderungen anstreben, während sie Ihre eigene Persönlichkeit kommunizieren und sich selbst im Lichte des Hilfsprozesses erleben. In dieser bipolaren Beziehung wird auch die helfende berufliche Persönlichkeit entscheidend, die von der unterstützten Partei und deren Unfähigkeit und Problemlösungsdefizit erworben wird. Es wird durch interne Reflexionen und "Dialoge" gleichzeitig von dem Helfer bestätigt. In diesem Zusammenhang ist die professionelle Persönlichkeit eine verwertbare, aufschlussreiche und interpretierbare Einheit, die das Rückgrat der inhaltlichen Änderungen von Transaktionen (verbale und nonverbale Zeichen und Berichte) bildet und zu einer langfristigen beruflichen Leistung beiträgt.

Im Folgenden untersuche ich die Umstände der Entwicklung der beruflichen Persönlichkeit, dazu im funktionalen Sinn verfügbare Reflexionen und den Zusammenhang zwischen "Selbstcheck" und Bewertungen in Bezug auf das emotionale Verständnis.

Der Ausgangspunkt des betrachteten Themas ist der mit Carl Rogers (2003) verbundene persönlichkeitsorientierte Kommunikation.

Erwerb der Praxis der "professionellen" Empathie oder des emotionalen Verstehens ist ein Lernprozess, der dem Helfer wirklich helfen kann und macht seine Arbeit, seine eigene Leistungsfähigkeit und seine berufliche Identität sehr hilfreich.

Beim Kennenlernen und Verstehen der Klienten sehe ich zwei Entwicklungsprozesse als entscheidend an.:

1.) die Entwicklung der beruflichen Persönlichkeit, Aspekte der Berufssozialisation.
2.) die Entwicklung der narrativen Persönlichkeit, „Selbst- und Coreflexion"

Um kompetent und professionell werden zu können, muss unsere Persönlichkeit für diese beruflichen Aufgaben als gebürstetes Arbeitswerkzeug bearbeitet werden. (Bagdy, 1988). „Wir können ein guter Helfer nur durch die Hilfe der Anderen werden. Jede Hilfsmethode wird nur durch das lebende Material möglich. Das lebende Material ist die Persönlichkeit, die zu einem Selbstverständnis in den konkreten helfenden Situationen führt und sich im Kontext der einzigartigen Bedeutungen wiederspiegelt." (Bagdy,1988:54)

Familiendynamik und die interpersonalen Beziehungen der Herkunftsfamilie können grundsätzlich die frühe Persönlichkeitsentwicklung und die Berufung für den helfenden Beruf des reifen Erwachsenenalters beeinflussen.

Die familiären, transgenerationalen Erfahrungen

1.) Loyalität – Erfahrungen: zu den sogenannten spezifischen Hilfssituationen gehörende Rollen in der Familie
2.) Transaktionale Schemata, Drehbücher (E. Bern): „immer alles", oder „nie nichts" als optimistische oder pessimistische Sichtweise in der interpersonalen Kommunikation
3.) Erwartungen, die Berufswahl beeinflussende familiäre Normen:

    Delegation- „Du kannst nur so froh sein, wenn du sein kannst, was ich nicht sein konnte…"

    Transgenerationale Delegation – „Wir haben in unserer Familie immer helfende Berufe gewählt…"

    Familiärer Mythos – „In unserer Familie haben sich alle immer um die Unterstützung der Anderen bemüht …."

Verdienst – Kodex - Du kannst nur ein wertvoller Mensch sein, wenn du unsere Erwartungen erfüllen kannst.

Verborgene Bedürfnisse, die sich aus der persönlichen Lebensgeschichte ergeben, können auch die Orientierung an der Hilfsrolle motivieren und damit die Entwicklung der beruflichen Persönlichkeit bestimmen.:

Absicht der klassischen Kind-Eltern Identifikation:

„Wenn sie mich sehen würden, wären sie auf mich stolz. Ich fühle mich gut, wenn ich helfen kann...”

Die Interiorisation der elterlichen Rollenerwartungen wird zu einem freudigen, innerlich lobenden Verhalten.

Empathischer Hilfsdrang durch eigene Lebenserfahrungen

Man hat sich als Laien-Helfer schon bewiesen, so dass man auch anderen helfen möchte. Die neue Fähigkeit in sich selbst entdeckt würde man damit gerne zum Nutzen der Gesellschaft sein.

Hilfe bei der Aggression durch Wiedergutmachung als spezifischer Selbstschutzmechanismus. Wegen des Schuldgefühls kann sich ein, für die Anderen sorgende Verhaltensweise herausbilden.

Emotionales Problem, Einsamkeit, Isolation, versteckte Kontakthoffnung oder Liebesbedürfnisse können die hilfreiche Identitätsbildung stärken.

Zusammenfassend sieht der Prozess der beruflichen Reifung unter dem Gesichtspunkt der Karrieresozialisierung wie folgt aus (Kovács, 2000):

1.) Motivation, basierend auf Impressionen des persönlichen Lebensweges. (persönliche Erfahrung)

2.) Ausbildung, Erwerb beruflicher Fähigkeiten und Kompetenzen, Feststellung der beruflichen Identität.

3.) Die Zeit der Sozialisation im Berufsfeld (Praxis und berufliche Erfahrung).

Die Hilfsfunktion kann während der beruflichen Entwicklung in drei Stufen unterteilt werden (Bakó,1999):

- Phase mit Herz-Seele Arbeit
- Übergangsphase
- Professionalisierungsphase

Der anfänglichen Allmacht folgt bald das "perfekte Schleifgefühl". Die längere, stagnierende Phase der „Top of the Line”- Karriere ist der Realisierungsprozess, die Entwicklung der authentischen professionellen Selbsterkenntnis durch erfahrendes Lernen. In diesem Stadium können die professionellen Staus, persönliche Berührungen und die daraus resultierenden Burnout-Zeichen das Individuum dazu bringen, Supervision zu suchen. Hier sind schon die Aufrechterhaltung der Fachkompetenz und die Supervision-Erlebnisse die ständigen Beweggründe für das erfahrende Lernen.

In Kenntnis der Entwicklung der Hilfspersönlichkeit und der zugrundeliegenden Voraussetzungen möchte ich auf den konzeptionellen Ansatz der Empathie eingehen und dann die Beziehung zwischen diesen beiden Variablen analysieren.

Nach einem aktuellen Verständnis des Begriffes der Empathie benutze ich das Framework zur Interpretation der kundenorientierten Annäherung von Carl R. Rogers. Aufgrund seiner Ansätze ist die Empathie eine Fähigkeit der Persönlichkeit, mit der man sich während einer Kommunikationsbeziehung in den Seelenzustand der Anderen hineinleben kann und damit helfen kann. Sie ist die Fähigkeit, sich in die Gefühle anderer Menschen hineinzuversetzen. Nach dieser Einfühlung kann man fühlen und verstehen, welche Emotionen, Motivationen, die direkt in Worten nicht ausgedrückt werden, und in der Situation auch nicht selbstverständlich sind, das Gegenüber hat. Das wichtigste Instrument des Verstehens ist, dass sich die emotionalen Manifestationen und Resignationen des anderen durch Empathie in eigener Persönlichkeit zeigen. Empathie wird zur Einfühlung, wenn wir die Erfahrung bewusst verarbeiten können, das Kohärenzproblem- und Lebensgefühl des anderen für uns definieren können. (Buda, 1980)

„Die Voraussetzung für Empathie ist, dass sie wirklich die Erfahrung des anderen widerspiegelt. Es ist unerlässlich, echte emotionale und leidenschaftliche Elemente und nicht rationale Überlegungen zu haben ” (Buda, 1980:76) Die Rationalisierung trägt die Rechtfertigung unserer Annahmen in sich, die bereits den Sozialisationsaspekt bevorzugt und

macht auf die Rolle des sozialen Kontakts bei der Erstellung von Regeln aufmerksam. Solche Annahmen sind keine Einfühlungen, sondern gelernte Konsequenzen der sozialen Situationen.

Ein relevanter Fragenkreis ist die „antinaturalistische Auslegung" (Buda, 1980) des emotionalen Verstehens. Nach dieser Annäherung ist die Empathie keine naturalistische Erscheinung, beziehungsweise kann sie nicht so natürlich zustande kommen wie jene menschlichen Erfahrungen und Verhaltensweisen, die biologische Wurzeln haben. Dies bedeutet, dass es unter verschiedenen Umständen und in unterschiedlichem Maße verwirklicht wird. Zum Herstellen braucht man Übung und ein passendes Wissensrepertoire.

Qualifikationsfunktionen für Empathie (Kovács, 2000)

1.) Identifikation:

Der Helfer macht aktiv auf den Klienten aufmerksam, fügt sich in die Erlebniswelt ein, die seine Position bestimmt. Das Anfangsstadium ist die sogenannte „logische Substitution", Reflexion und Interpretation der Position des anderen. Dies kann zu erhöhtem Interesse oder Wunsch nach Empfängnis führen.

2.) Inkorporation:

Der Helfer beinhaltet die Erfahrung der Betreuten. Dieser Prozess setzt ein gewisses Maß an Regression voraus, die Selbstgrenzen lösen sich auf, die der Helfer bewusst unternimmt und kontrolliert. Dazu gehören das richtige Verstehen der sogenannten „promotive" Kommunikation (versteckte Nachrichten, Wünsche). Die metakommunikative Anwesenheit ist unverlässlich.

3.) Reverberation:

Der Helfer bereit, dieselbe kognitive / emotionale Kapazitäten zu mobilisieren. Die inneren Intentionen bekommen eine wesentliche Rolle. Der Aktionsplan des Unterstützungsprozesses wird ebenfalls beschrieben.:

- Verständnis der emotionalen Widersprüche und Dualitäten
- Verständnis der individuellen Kontexte der mentalen (kognitiven, emotionalen) Prozesse

- Verständnis der Geschichte psychologischer Prozesse. Historische Entstehungsgeschichte der Selbsterlebnisse- und Erfahrungen.

4.) Abgliederung:

Wiederherstellung der unterstützten Autonomie. Abgliederung ist emotional für beide Parteien belastend, aber es ist ein notwendiger Teil der Veränderung.



Abbildung 3.: Synonyme der Empathie (letöltés) https://anderes-wort-fuer.de/Empathie/ 2022.01.30.

Kommunikationsaspekte von Helfer-Interaktionen sind ***die interpersonalen Mitteilungen*** (verbal oder nonverbal) der Austausch von Nachrichten, sprachliche und metakommunikative Kommunikationswerkzeuge der Reflexionen von Gefühlen und Gedanken, sowie ***der laufende interne Dialog*** als kognitive Erfahrungen und Erfahrungsschätze, persönliche Einstellungen hervorrufende selbstkontrollierte Funktion.

Der interne Dialog ist ein subjektives Thema - Feedback, das sich während der Interaktion von Mensch zu Mensch aktiviert und eine bestehende oder neu entstehende Beziehung verstärkt oder restrukturiert. Das "Selbst" des Helfers erscheint wie er selbst während der Ausführung durch andere kommuniziert. Dies ist eine Art von innerem Diskurs, in dem der Helfer seine Selbstidentität erlebt und bestimmt.:

Subjektiv interner Dialog	Emotionale Verständnis / Empathie
Kann ich mich kongruent = selbstidentisch aufführen?	Identifikation
Kann ich den Klienten vom Risiko der externen Auswertung freigeben?	
Kann ich die Möglichkeiten im anderen akzeptieren und authentifizieren?	Inkorporation
Ist meine Persönlichkeit stark genug, um mich vom anderen zu lösen?	Reverberation
Fühle ich mich sicher genug, um die Unabhängigkeit des anderen nicht zu stören?	Abgliederung

Abbildung 4.: Interner Dialog in Beziehungsgestaltung

Schlussworte des Diskurses

Der interne Dialog stärkt das Einfühlungsvermögen der Persönlichkeit, infolgedessen ist Empathie nicht nur ein Zustand, sondern auch ein Prozess. Ein Prozess, der dazu dient, das Problem zu verstehen, so dass es nachvollziehbar und praktisch durchgeführt werden kann. Selbstkontrolle, Antworten auf interne Fragen und kontinuierliches Feedback repräsentieren den Zustand der Persönlichkeit des Helfers. Es hat auch einen sicheren Flur des emotionalen Verständnisses. Wie Rogers sagt: "Gegen die kühle Professionalität, wenn ich helfende Beziehungen entwickeln möchte, werde ich ein aufregendes Leben haben, worin ich meine eigenen Fähigkeiten und meine Persönlichkeit ständig entwickeln muss. Wenn ich bereit bin, Beziehungen zu entwickeln, die Entwicklungen zu fördern, so kann ich mich selbst als fortgeschrittene Persönlichkeit sehen." (Griffin, 2001)

Kontrollfragen:

- **Was sind die familiären, transgenerationalen Erfahrungen bezüglich der Berufssozialisation?**
- **Wie können wir die Entwicklung unserer eigenen professionellen Persönlichkeit durch unsere Sozialisation verfolgen?**
- **Was sind die Qualifikationsfunktionen für Empathie?**
- **Welche Bedeutung haben Ihrer Meinung nach interne Dialoge für die Wahrung der beruflichen Persönlichkeit?**

Literatur:

ALLPORT, G.W. (1977). *A személyiség alakulása.* /3. kiadás/ Budapest: Kairosz.

BAGDY EMŐKE (1988). Az emberi kapcsolatok dinamikája. In: Jelenits István és Tomcsányi Teodóra (szerk.): *Tanulmányok a vallás és lélektan határterületéről* (pp. 146-168). Budapest: Ecclesia.

BUDA BÉLA (1980). *Az empátia- a beleélés lélektana*. Budapest: Gondolat.

GRIFFIN, E. (2001). *Bevezetés a kommunikációelméletbe*. Budapest: Harmat.

KOVÁCS GYŐZŐ (2000). A segítő kapcsolatok pszichológiája (letöltés)https://docplayer.hu/208542-Kovacs-gyozo-a-segito-kapcsolatok pszichologiaja.html (2022.01.30.)

ROGERS, C. R. (2003). *Valakivé válni: A személyiség születése*. Budapest: EDGE 2000 Kiadó.

Erlebniszentrierte Soziale Arbeit als Konzept in Beziehungsgestaltung

Derzeit ist es schon selbstverständlich, dass die Soziale Arbeit aufgrund der Herausforderungen des 21. Jahrhunderts als gesellschaftliche Empfindlichkeit oder Problem-Komplexität ständig erneuert werden soll. Die technisierte und evidenzbasierte Sozialarbeit soll immer mehr mit dem kritischen oder reflektierten Wissen ergänzt werden. Die Qualifizierungsfaktoren sind die höchststehenden Elemente in den professionellen Hilfsbeziehungen, wodurch die Teilnehmer*innen in die Zukunft blickend wirklich erfolgreich und kompetent sein können.

Die Einzelfallarbeit als interaktives, förderliches, und generatives Feld der Praxis der Sozialen Arbeit ist ein gegenseitig definierter Hilfskontext, in dem die definierenden Teilnehmer*innen ihre erfolgs-, oder misserfolgsorientierten Repräsentationen aufgrund ihrer gemeinsam über die Welt geschaffenen Gedanken, gemeinsamen Meinungen und zueinander geeigneten Absichten herstellen können. Es ist ein generativer Zustand, der seine Komplexität gesehen, in die Beurteilung der Wirksamkeit einfließen kann.

In der professionellen Sozialen Arbeit ist neben den unterstützenden prozessgrundsätzlichen Elementen der Fokus der beziehungsgrundsätzlichen Funktion ebenso ausschlaggebend. Die Hilfe durch ihre beispielgebenden Beziehungsrelationen wird aus einem Vorfall gesteuerten Prozess zu einem erlebniszentrierten Geschehen. Die Erlebnisse sind die Offenbarungen der gemeinsamen Arbeit, die möglichst am besten kommuniziert werden sollen. Die Reflexions- oder Reaktionsfähigkeiten sind die grundsätzlichen Bausteine eines zielorientierten Hilfsbeziehungsaufbaus, insofern die relevanten Kompetenten (so als Kommunikationsfähigkeit, wie als fachliche Fragestellung) gut und zweifellos zur Verfügung stehen können.

Wie es nach David Howe lautet: die Soziale Arbeit wurde zu einem Gesetz gestaltenden Prozess, der durch Handbücher, Leitfäden und Verantwortungen formierende Voraussetzungen funktionell reguliert wird, aber die Kreativität oder die Fähigkeiten der menschlichen Beziehungshandlungen schließen diese fast völlig aus. „Wir scheinen mit der Erkundung, Organisierung, Planung, Evaluierung, und Buchhaltung beschäftigt zu sein, während wir das Wesen, das die Soziale Arbeit bezüglich des Narrativen und der persönlichen Prozesse empfehlen kann, ganz einfach verloren haben. Wir sollten aber eine gute Lösung

finden, um die Sprache, das Hearing und die Kommunikation in den Fokus zurückzuholen." (Parton, O'Byrne, 2006:6)

Reflexives – offenes Wissen

Die Aussage, dass der Sozialarbeiter vor allem der eigene Sozialarbeiter sein soll, bestätigt den reflexiven Charakter seines Wissens. Wenn der Sozialarbeiter sich selbst als Klienten konstruiert, kann er sich immer neue Wissenskompetenzen aneignen, die für seine zukünftige Profession sehr nützlich sein können. Er kann seine Wissensgrenze, Kompetenzen und Ressource sicherer erkennen, „er startet dort, wo er steht". Das Wissen des Sozialarbeiters ist autopoietisch – er kann sich aus seinen eigenen Elementen herausentwickeln. (Bango, 2008)

Zur Wissenserklärung der Sozialen Arbeit und zur Systematisierung der Wissensstruktur kann Lymbery (2003) fixe Stützpunkte bieten.:

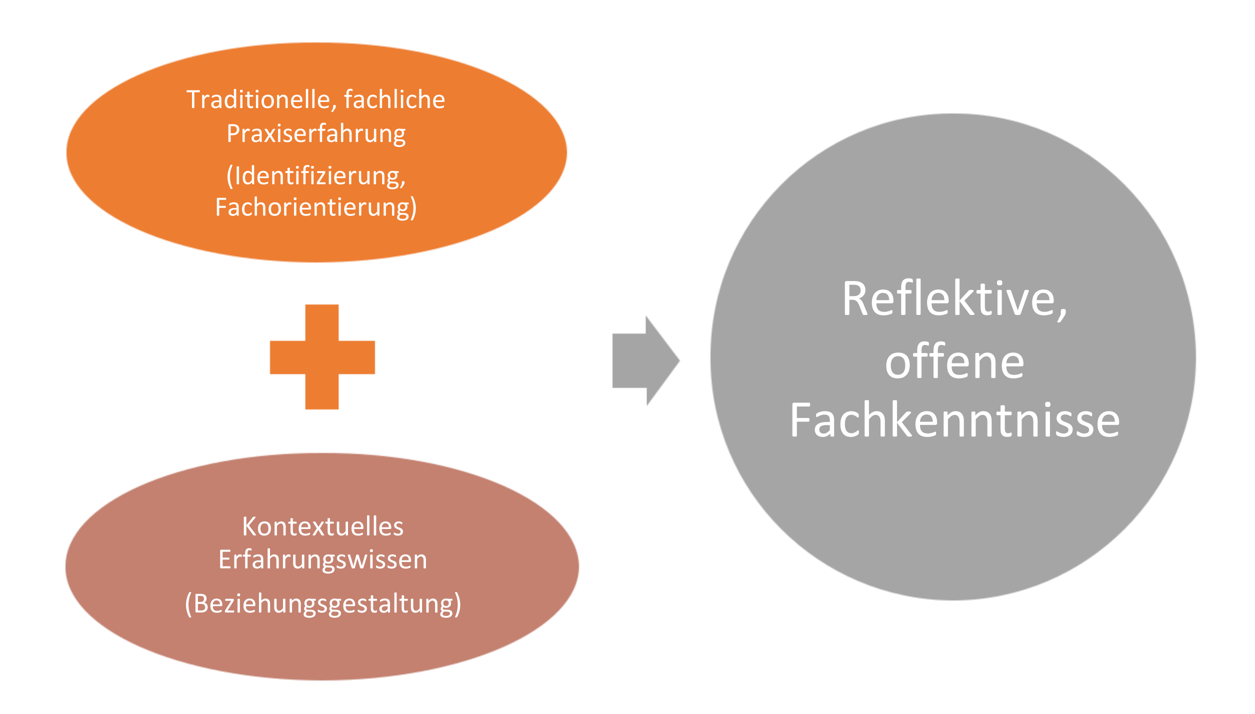


Abbildung 4.: Wissensstruktur Systematisierung in der Sozialen Arbeit (Lymbery, 2003)

Im Lymberys Wissenskontext stehen bezüglich der „reflektiven, offenen Fachkenntnisse“ die folgenden Elemente:

- Offene Fragestellung
- Vertrauensbasis
- Polemik, Kritik, Diskussion
- Alternative
- Kreativität
- Perspektiven, Erfahrungen zu rekonstruieren

Karvinen-Niinikoski (2005) konstatiert, dass im Wissensrepertoire der Sozialen Arbeit voraussichtlich immer mehr provokative, offene, dialogische, reflektive oder orientiere Reaktionen entdeckt werden können. Wir sind Zeugen einer dynamischen, postmodernen Entwicklung. Der Helfer braucht eine charaktervolle Funktion halten, um durch die Profession belebte Impressionen zu erreichen.

Untersuchend die Interaktionen des Klientelsystems ist die Soziale Fallarbeit eine konstruktive Kooperation, die ihre helfenden Wirkmechanismen in der Richtung der autogenen Problemlösung, oder Produktivität ausführen kann. Die harmonische Balance der professionellen kommunikativen Kompetenzen, wie der introspektiven (innerer Dialog) und interpersonellen Kommunikation kann Zufriedenheit und gegenseitige Wirksamkeit ergeben, wodurch unser fachliches Selbstbewusstsein realisiert werden kann, und unsere intra- und interfachlichen Kooperationen erfolgreich werden können. Die Qualität der Kommunikation ist bezüglich dieser förderlichen Aktivität determinativ.

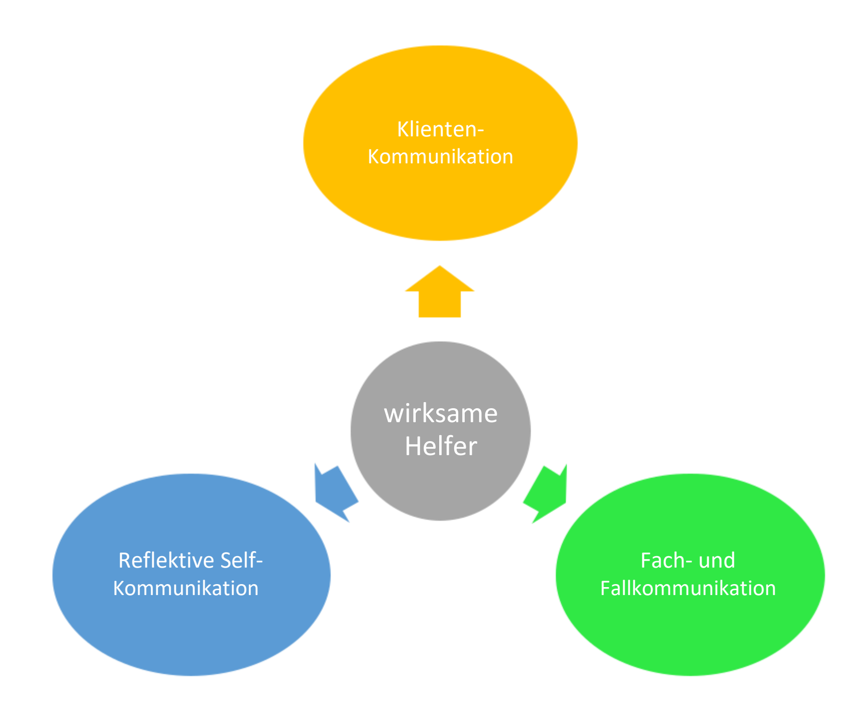


Abbildung 5.: Den wirksamen Helfer definierendes und unterstützendes Kommunikationssystem (Haász, 2016)

Die Kommunikation ist aber nur so erfolgreich, wenn der Empfänger die Wörter des Gebers ausdrückenden, und nicht sprachbeschaffenen mentalen Inhalte verstehen kann. Die in dem Kommunikationsprozess vermittelten mentalen Inhalte sind die im Hintergrund der Mitteilungen stehenden Intentionen. Im Laufe der kommunikativen Akten wünscht der Sprecher/Geber einen Einfluss mit seiner Aussage so erreichen, dass der Hörer/Empfänger seine Intention erkennen könne. (Grice, 1957)

Die Rolle der sogenannten „reflektiven Intentionalität" ist in den Hilfsinteraktionen unvermeidbar, infolgedessen die Erkennungen der kommunikativen Absichten und die relevanten verstandenen Aussagen die Entstehung der unnötigen Hilfsirrgänge vorfahren können. Das kommunikative Defizit, das aus einer Differenz zwischen den kommunikativen Bereitschaften der Klienten und deren Helfer stammt, ergibt eine ungleiche Situation, deren Auflösung die Zielsetzung der Hilfsbeziehungen ist. Die Reflektivität ist ein ständig erwartetes kommunikatives Handlungsmittel, das sich im Hilfsbereich immer größeres Handlungsfeld fordert.

Erlebnissuchung in der Praxis

Manchmal braucht man in unserer reißenden Fachwelt anhalten und darüber nachdenken, entlang welcher Humanität, welcher gemeinten oder konkreten Werte wir arbeiten. Wo wir in der fachlichen Beziehungsgestalt stehen und welchen Herausforderungen wir entsprechen können, wenn wir die wertgestaltende Rolle des „Rogerser Trios“ (Empathie, Kongruenz, bedingungslose Akzeptierung) suchen und in unserer professionellen Identität untersuchen. Die Vertiefung in der Hilfsbeziehung und der Prozess des emotionellen Verständnisses sind ohne absichtlich aufgebaute Reflexionen unvorstellbar. Die Fachorientierung lässt sich immer gestalten, indem sie immer mehr Deutungen hat. Neben den methodischen Fragen stellt sie inhaltlich auch alltägliche, menschliche Einstellungen dar, wie die Auflösung der Leidenschaft und Traurigkeit, die Suche nach Begeisterung oder Erlebnissen. Unter diesen lebensnahen Momenten ist eine der grundlegendsten Eigenschaften

die Direktheit der Erlebnisse. Das Erlebnis bedeutet in unserer alltäglichen Sprachbenutzung eine mentalbeschaffene menschliche Lebensäußerung. Die wesentliche Eigenschaft des Erlebnisses ist, dass zum „Self“ von dieser etwas zur Verfügung steht. (Cornelius, 1901:324)

Die Objektivierung der Erlebnisse trägt zur leichteren Bezogenheit bei, damit der durch das Objekt ausgelöste Erlebnisinhalt besser erlebt, verarbeitet werden kann. Der Erlebnisinhalt ist einer unserer innerlichsten subjektiven Inhalte, in den wir anderen keinen oder nur wenig Einblick erlauben, trotzdem lässt er sich durch die Außenwelt formen, wodurch er auch beeinflussbar ist. Die andere seelische Seite des Erlebnisses ist, dass sich in ihm auch eine andere Zweiheit zeigt: einerseits ist das Erlebnis ist eine spontane, aktive Funktion, andererseits ist es ein passiver Seelenzustand. Es ist nicht einfach ein seelisches Geschehen, sondern auch das Erleben dieses Geschehens selbst. H. Dingler spricht über direkte und repräsentative Erlebnisse (Dingler, 1936), d.h. er zerlegt diese psychologische Kategorie aufgrund dieser Zweiheit in zwei Teile. Die Schwierigkeit ist auf die übertriebene Schwankung des Erlebnisbegriffs zurückzuführen. Wenn wir trotzdem von der Approximation des Helfens ausgehen, können wir eine breite Palette der direkten Erlebnisse präsentieren. Denken wir nur an die Erlebniswelt der neuen Erfahrungen, oder an die „Cooping“ Strategien, die neue Erlebniseinstellungen der Problemlösung bieten. Das „Wie“ Wissen des Helfers kann die Quelle dieser fazialen Tätigkeit sein, so ist die Kenntnis ein ebenso wichtiges Element der Hilfe wie der persönliche Raum oder die emotionale Involvierung (das emphatische Verständnis).

Auf der Ebene der Hilfsrelationen wird hauptsächlich die Erlebniswelt der Erkenntnis bereichert, wodurch auch die Weltanschauungserlebnisse geformt werden. Letztere sind die Akten, die die kollektive Deutung, Aufnahme der gesellschaftlichen Einstellungen und normativen Systeme (Erwartungen) unterstützen. Unter den Optionen in der Erklärung des Erlebnisses sind folgende zu finden: a.) die emotional, seelisch erlebten Ereignisse oder Geschehen; bzw. b.) die Erfahrungen, die zur Erfüllung der Persönlichkeit beitragen.

Im Hilfsprozess bereichert sich vorwiegend die Erlebniswelt der Erkenntnis, wodurch sich auch die weltanschaulichen Erlebnisse gestalten lassen. Unter den Optionen der Erlebniserklärungen befinden sich a.) die emotional, seelisch erlebten Geschehen; bzw. b.) der Persönlichkeitserfüllung dienende Erfahrungen. Das Erlebnis ist eine innovative Narration in der Einzelfallarbeit, die die Beziehungsteilnehmer*innen motiviert, ihre effektiven/kognitiven Repräsentationen durch ständige Reflexionen determinieren, notfalls wiederdeterminieren zu können. Dieser Erlebniszustand entspricht dem System der gegenseitigen Intentionen und Einstellungen. Die Offenbarungen von Reflexionen sind Attitüde, Intentionen und kognitive Prozesse, die der Kommunikation dienen. Die Erlebnissuche in der professionellen Sozialen Arbeit ist eine praxisorientierte Methode, im Kontext nach den folgenden Faktoren: (Haász, 2016)

1. **Person Fokus:**

   Die Repräsentation füreinander kongruenter Weltsicht (fachliche, menschliche Attitüde, Wissen, Verhalten) – gegenseitiges Verständnis, kognitive Erklärung der „feed-back“ Mechanismen (z.B. imaginäre Hilfsrolle, vorheriges Wissen und Erwartung)
2. **Problem Fokus:**

   Die Interpretierung der Problemsituation. Problem-Wert Relevanz zwischen Klienten und Helfer (wer wie über das Problemverständnis denkt)
3. **Kooperation Fokus:**

   Das Verständnis über die Kooperationsabsicht des Anderen, aktive und emotionelle Erkundigung.
4. **Änderung Fokus:**

   Die Repräsentation des Änderungsvertrauens, aussichtsreichende Antizipationen
5. **Zufriedenheit Fokus:**

Die gegenseitige Beziehungszufriedenheit

Die gegenseitigen Intentionen helfen, den Erfolg der Hilfsbeziehung in Bezug auf den Fokus der 5 oben ausgeführten Bezugssituationen durchzusetzen. Die Beziehungsvertiefung kann aber in diesen Fokuspunkten auch steckenbleiben und es können sich Misserfolge ergeben.

„Erlebnisbank“ = Intentionalität als individuelle Repräsentation

Aufgrund der 5 oberen Faktoren sind die intentionellen Fokuspunkte die folgenden:

1. Bezogenheit zueinander
2. Bezogenheit zum Problem
3. Bezogenheit zur Beziehung
4. Bezogenheit zur Änderung
5. Bezogenheit zur Zufriedenheit

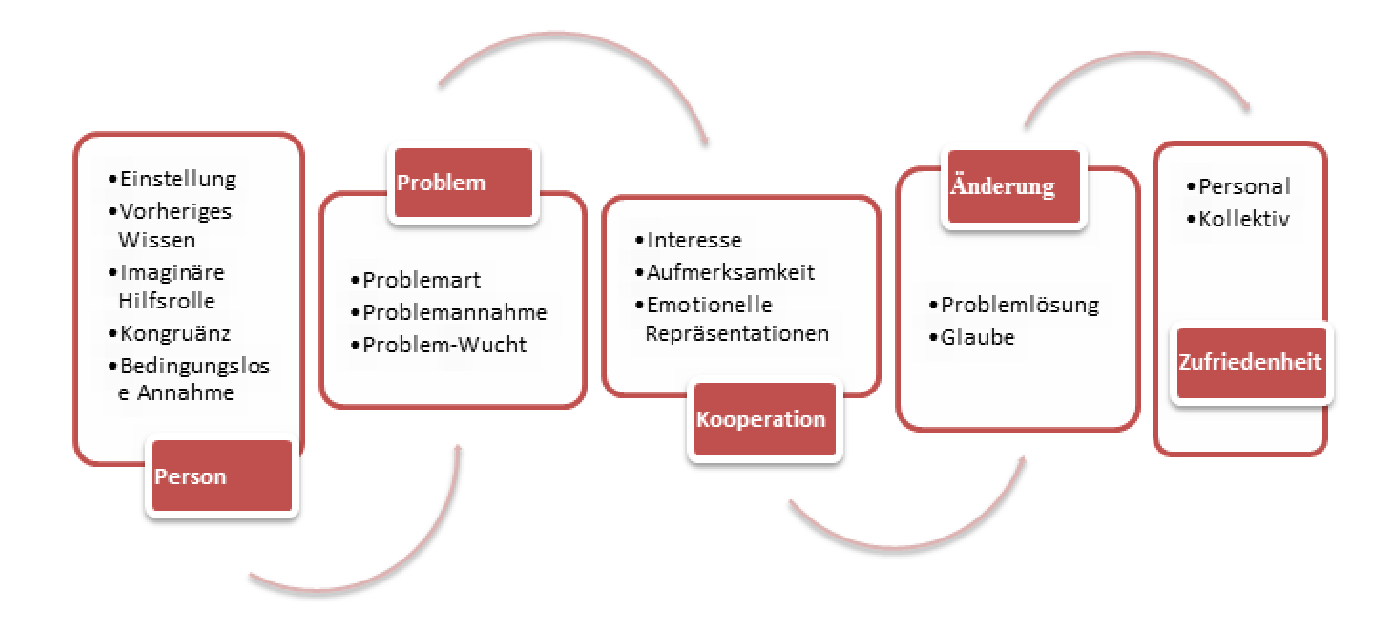


Abbildung 6.: Flussdiagramm für die Untersuchung der intentionellen Fokuspunkte (Haász,2016)

Die 5 kritischen Umstände:

1.) Sympathie, Akzeptierung

2.) Problemerkennung

3.) Kooperationsabsicht

4.) Änderung, Vertrauen in die Zukunft

5.) Zufriedenheit

Die Wirksamkeit der professionellen Beziehungsarbeit ist aufgrund der zwei folgenden wichtigen Aspekte messbar:

1. Erfolgsfaktoren der kommunikativen Absichten, die hinter Gefühlen, Gedanken, Attitüden ausgedrückt und verstanden werden können.
2. Erfolgsfaktoren der kommunikativen Techniken: Fragestellung, Fokussierung auf Unterstützung des Absichtsausdrucks.

Kommunikative Diversität im Beziehungsaufbau			
explizit **KLIENT**	**gemeinsame** **IMPLIZIT**	**explizit** **HELFER**	**Explizite Reflektive Intentionen** **Absichts-abstimmung im Fokus:**
Prozessstand *Problem-definitionsfähigkeit* *Mobilisierungs-fähigkeit der eigenen Ressourcen*	***Ursprüngliche Typuskenntnis*** *Genetisch kodierte, differenzierte endogene Entwicklungsperiode - Persönlichkeitsentwicklung*	***Prozessstand*** *Hearing, aktive Beobachtungs-fähigkeit* *Kenntnisse der parasprachlichen, konnotativen und*	***Person*** ***„kongruentes Weltbild“*** ***Problem*** ***Problem-definition***

Problemlösungs-fähigkeit (Know How) *Konflikthandlungs-fähigkeit* *Analysierungs-fähigkeit der Alternativen*	***Gelernte kognitive und effektive Einstellungen***	*proxemischen Kommunikation* *Kenntnisse der Paraphrasierung und Fragestellung* *Datenanalysierung* *Pioritätseinstellung* *Umdeutungs-fähigkeit* *Zusammenfassung, Evaluierungs-fähigkeit*	***Kooperation*** ***Zusammen-arbeit*** ***Änderung*** ***Glauben, Vertrauen*** ***Zufriedenheit*** ***Selbst- und gemeinsame Evaluierung***

Abbildung 7.: Kommunikative Diversität in Beziehungsaufbau (Haász,2016)

Kontrollfragen:

- **Was bedeutet „Reflexives – offenes Wissen“ aufgrund der Theorie von Lymbery?**
- **Welche Faktoren bestimmen den wirksamen Helfer definierendes und unterstützendes Kommunikationssystem (Haász, 2016)?**
- **Was bedeutet „Erlebnisbank“ = Intentionalität als individuelle Repräsentation“ aufgrund der Theorie von Haász? Was sind die intentionellen Fokuspunkte?**
- **Welche Aufgaben/Attitüden stehen bei der Untersuchung der intentionellen Fokuspunkte zur Verfügung?**
- **Wie kann die Wirksamkeit der professionellen Beziehungsarbeit aufgrund der zwei Aspekte gemessen werden?**

Literatur

BANGÓ JENŐ (2008). *Útkeresés a posztmodernben – Összegyűjtött szociológiai esszék és tanulmányok 2000-2008.* Budapest: Mundus.

DINGLER, H. (1936). Method instead of Epistemology and Philosophy of Science. *Kant - Studien, 41,* 346–379.

GRICE, H. P. (1957). Meaning. *The Philosophical Review 64*. 377-388. https://doi.org/10.2307/2182440

HAÁSZ SÁNDOR (2016). Reflective intentionality in experience-centric support. *Szociálpedagógia, 4*(1-2)*,* 104-115.

HOWE D. (1993). *On being Client: Understanding the Process of Counselling and Psychotherapy*. London: Sage.

KARVINEN-NIINIKOSKI, S. (2005). Research orientation and expertice in social work–challenges for social work education. *European Journal of Social Work*, *8*(3), 259-271. https://doi.org/10.1080/13691450500210756

LYMBERY, M. E. F. (2003). Negotiating the contradictions between competence and creativity in social work education. *Journal of Social Work, 3*(1), 99-117.

PARTON, N. – O'BYRNE, P. (2006). Mi a konstruktív szociális munka. *Esély, 17*(1), 47-66.

Reflektiver Diskurs in der sozialen Fallarbeit

Das Konzept der Reflexion hat sich seit den 1980-er Jahren auf die Sozialwissenschaften und Managerausbildung ausgeweitet. Das 1983 veröffentlichte Buch vom Donald Schön mit dem Titel "Reflective Professional" basiert auf der Tatsache, dass in einer modernen Gesellschaft, die viele Berufe schafft, in denen die Bedeutung der beruflichen Identität im Vergleich zur Familie zugenommen hat, technische Rationalität allein für einen effizienten Betrieb nicht ausreicht. Denn nicht nur ein Berufspraktiker, sondern professionelle Fachleute haben jedoch einzigartige und unvorhersehbare Situationen mit Spontanität umzugehen. Die reflektierenden Fachleute sind auch fähig, ihre Perspektive wechselnden, intuitiven Lösungen durch eine kritische Untersuchung zur Lernerfahrung umzuwandeln. (Kelemen, 2006)

Reflexivität ist eine kognitive Fähigkeit des Individuums, das dessen bewusste Einstellung zu den gesellschaftlichen Phänomenen und diese determinierenden soziokulturellen und sozialpsychologischen Mechanismen bestimmt. Giddens (1984) interpretierte dies als eine Interpretationsfähigkeit, die den Beziehungen des Menschen in seiner Umwelt Bedeutung verleiht. Nach Beck (1994) und Bourdieu (1977) ist die Reflexivität das bewusste Erleben des Bedeutung- Erkennens und Erwerbens.

In einer sich verändernden Welt sind die Chancen, die sich dem Einzelnen bieten aber auch die Risiken ausgesetzt. Immer mehr äußere Einflüsse treten auf die Menschen ein und können auch durch ihre Taten andere beeinflussen. Hinter unseren verantwortungsvollen Taten müssen wir Reflexivität ins Leben bringen. Denken, selbst Positionen auszudrücken, kann Teil eines erfolgreichen Lebensstils sein, bei dem auch unsere Beziehungsrelationen zum Tragen kommen. Zunehmende Reflexivität ist notwendig und natürlich bringt es zunehmende Individualisierung mit sich.

Die reflektierende Praxis der sozialen Arbeit ist ein wichtiges Konzept, das eine zentrale Rolle zwischen Theorie und Praxis spielt. Schön (1983) forderte eine Reflexion in unseren Gedanken, während wir handeln: Nachdenken darüber, wann wir handeln, und wann wir denken und versuchen zu verstehen, was wir erlebt haben. Dabei bewerten wir die bisherigen Erfahrungen unserer Erlebnisse und Gefühle. Reflexion beinhaltet Beteiligung in bestimmten Situationen, Beobachtungen sowie unsere verschiedenen Ideen zum Verstehen der Situation. Das ist ein permanenter Prozess, der über experimentelle Ansätze hinausgeht und auch mehr oder

weniger bewusstes theoretisches Wissen bedeutet, das sich in Aktion und Intervention verwandelt.

„Reflexivität ist der Kreisprozess, durch den unsere Gedanken und Gefühle beeinflusst werden und diese selbst beeinflussen wieder die Situation, mit der wir uns befassen. Wir erhalten Feedback von den Reaktionen der anderen Teilnehmer*innen ganz oft, die Auswirkungen haben können, wie wir die Situation einholen und darüber denken." (Payne, 2002:127)

Selbstreflexion, die uns hilft, unser Beziehungsverhalten besser zu verstehen



Abbildung 8.: Big Five – die Persönlichkeit in fünf Dimensionen

(letöltés) *https://peats.de/article/big-five-die-personlichkeit-in-funf-dimensionen* *(2022.01.30.)*

Neurotizismus

„Auch Stabilität genannt. Dieser Faktor beschreibt die Fähigkeit, auf Rückschläge zu reagieren, Stress auszuhalten oder mit äußeren Störungen fertig zu werden.

In einer niedrigen Ausprägung bedeutet das emotionale Stabilität, Zufriedenheit und Ich-Stärke. Diese Menschen sind belastbar, ruhig und gelassen, lassen sich nicht beeindrucken und wirken meistens locker. Möglicherweise wirken sie manchmal lethargisch, gefühllos oder unsensibel, dabei ruhen sie einfach in sich selbst.

Menschen, die eine hohe Ausprägung in Neurotizismus haben, verhalten sich häufiger ängstlich, nervös, angespannt, traurig, unsicher und verlegen. Diese Empfindungen werden

leicht ausgelöst und bleiben länger bestehen. Diese Personen machen sich häufig Sorgen und haben Schwierigkeiten, Stress zu tolerieren." (letöltés) *https://peats.de/article/big-five-die-personlichkeit-in-funf-dimensionen* *(2022.01.30.)*

Extraversion

„Dieser Faktor beschreibt das Bedürfnis nach Aktivität, Geselligkeit und Kontakt.

Hohe Werte lassen darauf schließen, dass der Mensch gern im Team arbeitet oder sich in Gruppen aufhält, empfänglich für Anregungen und Aufregungen ist und sich gern stimulieren lässt. Gemeint ist damit also nicht nur Kontakt zu anderen Menschen, sondern überhaupt alles, was die Sinne anspricht: Stimmengewirr, Licht, Gerüche, Farben, Musik. Diese Menschen gelten oftmals als kontaktfreudig, begeisterungsfähig und lebenslustig.

Introvertierte Personen sind dagegen eher zurückhaltend, lieber allein und unabhängig. Sie können auch sehr aktiv sein, aber weniger in Gesellschaft. Sie arbeiten sehr gut, wenn sie ungestört sind und ihre Ruhe haben. Teilweise wirken sie ernst oder sogar unterkühlt; sie kommunizieren lieber schriftlich als mündlich. Gern verzichten sie darauf, auf einer Bühne zu stehen. Manchmal wirken sie wie Einzelgänger, undurchschaubar oder sogar exzentrisch."
(letöltés) *https://peats.de/article/big-five-die-personlichkeit-in-funf-dimensionen* *(2022.01.30.)*

Offenheit

„Mit diesem Faktor werden das Interesse und das Ausmaß beschrieben, mit dem nach neuen Erfahrungen und Ideen gesucht wird.

Personen mit hoher Offenheit sind fantasievoll und reflektiert. Sie sind in der Lage, ihre positiven und negativen Gefühle deutlich wahrzunehmen und sind an vielen verschiedenen Dingen gleichzeitig interessiert. So gelten sie als wissbegierig, intellektuell, experimentierfreudig und vielseitig interessiert. Man kann von ihnen erwarten, dass sie bestehende Normen kritisch hinterfragen, unabhängig bewerten und neue, unkonventionelle Lösungen entdecken. Sie mögen Veränderungen, lieben es, Probleme zu lösen und finden Erkenntnisprozesse sowie die Suche nach Zusammenhängen höchst stimulierend. Sie können dadurch als Motor für Innovationen wirken, aber auch ziellos erscheinen, unstet und nicht fähig, sich auf eine Sache zu konzentrieren." (letöltés) *https://peats.de/article/big-five-die-personlichkeit-in-funf-dimensionen* *(2022.01.30.)*

Verträglichkeit

„Dieser Faktor beschreibt ähnlich wie Extraversion, die soziale Interaktion zwischen Menschen. Bei der Verträglichkeit geht es um die Behauptung eigener Interessen versus die Berücksichtigung anderer Interessen.

Ein hoher Wert ist gleichbedeutend mit Altruismus. Diese Menschen haben viel Verständnis für andere, sie sind wohlwollend und zeigen Mitgefühl, sind hilfsbereit und harmoniebedürftig. Kooperation und Vertrauen sind klare Voraussetzungen dieser Menschen. Sie gehen davon aus, dass alle anderen Personen in ihrem Umfeld die gleichen Werte haben wie sie, daher kann es manchmal zu Enttäuschungen kommen. In kritischen Situationen neigen sie dazu, sich eher unterzuordnen und den Prioritäten des anderen mit so viel Verständnis zu begegnen, dass ihre eigenen Vorstellungen zu sehr in den Hintergrund treten. Personen mit niedrigen Werten im Faktor Verträglichkeit sind im Gegensatz dazu eher egozentrisch und misstrauisch gegenüber den Absichten anderer Menschen. Sie haben mehr Freude am Wettkampf als an der Kooperation und wirken dadurch weniger sozial und freundlich. Sie bewerten Einmischung als Angriff auf ihre Person und vertreten stets ihre eigenen Interessen.“ (letöltés) *https://peats.de/article/big-five-die-personlichkeit-in-funf-dimensionen (2022.01.30.)*

Gewissenhaftigkeit

„Dieser Faktor beschreibt den Grad an Selbstkontrolle, Genauigkeit, Organisationsfähigkeit und Zielstrebigkeit.

Personen mit hohen Werten sind sorgfältig, planen im Voraus, übernehmen gern Verantwortung, außerdem sind sie zuverlässig und überlegt. Gewissenhafte Personen sind zielstrebig, ehrgeizig und selbstdiszipliniert, sie arbeiten fokussiert und Schritt für Schritt. Kollegen und Freunde können sich auf sie verlassen, sie teilen ihre Energie schon Wochen vorher ein. Manchmal können sie zwanghaft und stur wirken, besonders dann, wenn sie von anderen Menschen ebenso viel fordern wie von sich selbst.

Personen mit niedrigen Werten handeln spontan, flexibel, am liebsten ohne festen Termin und bleiben dabei vollkommen gelassen. Sie sind diejenigen, die gerne Arbeit liegen lassen und nach dem Motto leben: "Morgen ist auch noch ein Tag". Sie können leben und leben lassen und nehmen nichts allzu genau. Dafür sind sie multitaskingfähig, können von einem Moment zum anderen in ein neues Projekt springen oder gleichzeitig mehrere Arbeitsplätze bespielen.“ (letöltés) *https://peats.de/article/big-five-die-personlichkeit-in-funf-dimensionen (2022.01.30.)*

Reflexivität bezüglich der Erfolge

In der Sozialen Arbeit zeigt Reflexivität den Sinn und den Erfolg der Aktionen oder Interventionen. In diesem Rundschreiben müssen zwei wichtige Aspekte dabei erwähnt werden. Einer von ihnen sind soziale Ideen und Interpretationen der Arbeitnehmer, was "sozial" ist oder was mit anderen Worten, ihre Ideologie ist, die ihre Art strukturiert, zu denken und zu handeln. Der Sozialarbeiter ist kein neutraler Fragesteller, in der Erwägung, dass es bei der Sozialen Arbeit darum geht, Interventionen zu unterstützen, entweder einzeln oder in der Gesellschaft oder beides. Der zweite Aspekt ist die Klientenbeteiligung in der sozialen Arbeit. Wie ein Sozialarbeiter, hat auch der Klient ein eigenes Bild über die soziale Welt und darüber, was soziale Intervention ist, wodurch ein besseres Leben hoffentlich erreichbar wird. Interaktion zwischen dem Sozialarbeiter und dem Klienten bedeutet, zwei reflektierende Systeme zu treffen. Diese Begegnung gibt ihnen einen Einblick, zu sehen, wie der Kunde die Welt und seine eigene Welt sieht und umgekehrt nimmt der Klient auch wahr, wie der Sozialarbeiter seine Welt erlebt. Die Zirkularität der Reflexivität umfassen den Gedanken der Dinge, Hinterfragen der Richtlinien und Entwicklung von Theorien, die auf die neuen Situationen und Verstehen, wie Beziehungen zu Kunden reagieren können. Sie geben neues Wissen darüber, wie sie die Welt sehen. (Payne, 2002)

Der Unterschied zwischen reflektierender und evidenzbasierter sozialer Arbeit besteht darin, dass sich die reflektierende Linie auf das emotionale Erleben konzentriert, während die evidenzbasierte auf harte soziale Fakten hört. Auch wenn es sich in vielerlei Hinsicht um Widersprüche zwischen evidenzbasierter und reflektierender Sozialarbeit handelt, gibt es viele Ähnlichkeiten zwischen ihnen. Eine davon ist, dass Sozialarbeit auf Wissen basiert und die Theorie selbst keine explizite Rolle spielt. Die Praxis der sozialen Arbeit ist eigentlich Praxis, nicht Theorie. Aber wenn wir Entscheidungen über die praktischen Aspekte von sozialer Arbeit treffen, kann dies nicht ohne Perspektive geschehen. Und Perspektiven wurzeln immer in einer Theorie. Ein möglicher Prozess der Perspektivenerstellung kann die Konstruktion und die Rekonstruktion von Erfahrungen in der Hilfe sein. Eine wesentliche Voraussetzung dafür ist die Existenz und der Zustand des „reflektierenden Kapitals“.

Reflektierendes Kapital

Der tiefere Kontext der erlebnisorientierten Beziehung wird durch Dialoge interpretiert, die frei von Zeitbeschränkungen oder anderen Ablenkungen sind. Die zwei Bereiche der professionellen Dialoge sind die sogenannten Dialoge des "explorativen" oder expliziten "Frage-Antwort" -Typs = Dialoge des Verhaltens (oder der Co-Reflexion) und des "Reflexiven" oder impliziten "Frage-Antwort" = Selbstreflexion.

Explorative Dialoge stellen einen objektiven Diskurs zwischen dem Klienten und seinem Helfer im Prozess der Problemforschung dar, während letztere zu den Überlegungen und relevanten Berufserfahrungen führen. Der innere Dialog ist somit Teil der Selbsterkenntnis, deren bewusste Ausübung die Grundlage unseres Selbstgefühls ist. Es ist ein wesentlicher Bestandteil des Aufbaus von sozialen und beruflichen Beziehungen. (Haász, 2010)

Mögliche Schwerpunkte für eine Kommunikationsstrategie, die auf gegenseitige Überlegungen fokussiert:

1.) Problem Fokus:

- Haben Sie das Gefühl, dass Ihr Problem verstanden wurde? (Behavioral Reflektion)
- Was ist Ihrer Meinung nach am besten für das Verständnis Ihres Problems? (Selbstreflexion - Klient)
- Kann ich Ihr Problem annehmen? Kann ich mit ihm "ringen"? (Selbstreflexion – Helfer)

2.) Person Fokus:

- Glauben Sie, ich kann Ihnen bei Ihrem Problem helfen?
- Glauben Sie, Sie können mich als Ihren Helfer akzeptieren?
- Wie kann ich Sie beruhigen? - Was haben Sie erwartet, als Sie mich kontaktiert haben?
- Helfer von sich: Kann ich seine/ihre Persönlichkeit akzeptieren? Ist er/sie mir sympathisch?

3.) Kooperation Fokus:

- Denken Sie, dass sich unsere Zusammenarbeit in die richtige Richtung bewegt?
- Haben Sie einen Grund, meine Anfrage nicht zu beantworten?
- Möchten Sie das nächste Mal kommen?
- Kann ich Ihnen helfen, unsere Beziehung zu stärken?
- Helfer von sich: Kann ich diese Zusammenarbeit akzeptieren? Glaube ich daran?

4.) Änderung Fokus:

- Haben Sie Vertrauen in die Veränderung?
- Hat sich seit unserem letzten Treffen etwas geändert? - Wenn ja, was hätte das ändern können?
- Glauben Sie, ich vertraue Ihnen?
- Helfer von sich: Kann ich die Änderung akzeptieren? Glaube ich daran?

5.) Zufriedenheit Fokus:

- Sind Sie mit der gemeinsamen Arbeit zufrieden?
- Sind Sie mit Ihren bisherigen Ergebnissen zufrieden?
- Helfer von sich: Bin ich mit unserer bisherigen gemeinsamen Arbeit zufrieden? Bin ich mit mir als professionellem Helfer zufrieden?

Kontrollfragen:

- **Wie erscheint die reflektierende Praxis nach Schöns Theorie?**
- **Big Five – die Persönlichkeit in fünf Dimensionen… Was sind die Hauptmerkmale von den Selbstreflexions-Persönlichkeitstests in den fünf Dimensionen?**
- **In der Sozialen Arbeit zeigt Reflexivität den Sinn und den Erfolg der Aktionen oder Interventionen. Wie kann man es interpretieren?**

- **Was sind die Unterschiede zwischen den explorativen/expliziten und impliziten Dialoge?**
- **An welche Fragen können Sie sich erinnern, die auf gegenseitige Überlegungen fokussieren?**

Literatur

BECK, U. (1994). *Reflexive Modernization: Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order*. Cambridge: Polity Press.

BOURDIEU, P. (1977). *Outline of a Theory of Practice.* Cambridge: Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/CBO9780511812507

GIDDENS, A. (1984). *The Constitution of Society: Outline of the theory of structuration.* Berkeley: University of California Press.

HAÁSZ SÁNDOR (2010). Élménykeresés a szociális professzióban. *Képzés és Gyakolat*, *8*(2), 75-84.

KELEMEN GÁBOR (2006). Reflektív gondolkodás a szociális munkában. *Esély*, *17*(1), 89-98.

PAYNE, M. (2002). The role and achievements of a professional association in the latetwentieth century: The British Association of Social Workers 1970-2000. *British Journal of Social Work, 32*(8), 969-95. https://doi.org/10.1093/bjsw/32.8.969

SCHÖN D. A. (1983). *The Reflective Practitioner: how professionals think in action.* London: Temple Smith.

Kompetenzbewertung in der Sozialen Arbeit

Innovative Methodologie an der Universität Sopron

Das vorzustellende Kompetenzmesssystem wurde von einem Forschungsteam am Institut für Sozial- und Erziehungswissenschaften der Universität Sopron entwickelt. Während der Projektdissemination möchten wir eine Möglichkeit dazu bieten, dass noch mehr Benutzer dieses online und kostenfrei nutzbare System erreichen und anwenden können.

Link: www.kf.nyme.hu/de

Im Bereich der Sozialen Arbeit – sowohl bei Fachleuten als auch angehenden Kolleg*innen – sind die Stufen der fachlichen sowie generellen Fertigkeiten, Fähigkeiten Kompetenzen sehr wichtig. Das Ziel des Kompetenzmesssystems ist, die jeweilige Stufe der Kompetenzen der Zielpersonen zu messen, und die Entwicklungsrichtungen zu bestimmen. Die messbaren Kompetenzen sind die folgenden:

- **Zeitmanagement, Organisation**

  Die Studie untersucht die momentanen Einstellungen der Testperson zu den Deadlines, misst ihre organisatorische Bereitschaft und stellt mögliche Entwicklungsrichtungen dar.

- **Konfliktmanagement**

  Die Studie untersucht die Einstellungen der Testperson zu Konflikten, die angewandten Techniken und zeichnet eine Entwicklungsrichtung.

- **Problemlösung**

  Die Studie untersucht die grundlegenden Aspekte der Problemlösung der bewerteten Person, die Charakteristika ihrer Metaanalyse von Problemen und die Eigenschaften ihrer Problembewältigung.

- **Kommunikation**

  Die Studie untersucht die Zuhör- sowie Fragetechniken der bewerteten Person, die Aspekte ihrer fachlichen Kommunikation im Laufe der Arbeit mit Klienten.

- **Persönliche Effizienz**

Die Studie untersucht die fachliche Bereitschaft der bewerteten Person, ihre Kooperationswilligkeit und Empathie, und letztendlich zeigt mögliche Entwicklungsrichtungen.

- **Wissenserweiterung**

  Die Studie untersucht die Bereitschaft der bewerteten Person, ihr Wissen zu erweitern, und ihr Bewusstsein, bzw. ihre Ausdauer im Laufe des Lernprozesses.

- **Selbstständigkeit (Autonomie) und Verantwortungsbewusstsein**

  Die Studie untersucht die Einstellungen der bewerteten Person zu Entscheidungen, zur Verantwortung, Mechanismen der Selbst-Assertivität, und letztendlich wird eine Entwicklungsrichtung gezeigt.

- **Innovation, Kreativität**

  Die Studie untersucht die Innovativität der Testperson, ihr Bestreben nach Veränderung, ihre Kreativität, und zeigt mögliche Entwicklungsrichtungen.

Kurzmethodologie

Nachdem die Testperson sich im System registriert hat, wählt sie die zu bewertenden Kompetenzen und bewertet die Sätze auf einer Likert-Skala von 1 bis 6 danach, inwiefern sie mit den Aussagen einverstanden ist. Wenn die Testperson mit der Bewertung der Aussagen fertig ist, zeichnet das System ein sog. Spinnendiagramm anhand ihrer Antworten. Dieses Diagramm zeigt, in welchen Bereichen der bewerteten Kompetenzen sie Entwicklung braucht. Die Testperson kann auch andere (Studienkollege, Lehrende, Praktikumsleiter) ins System einladen, damit sie die von ihren bewerteten Kompetenzen auch bewerten kann. Die nach dieser Bewertungsprozedur gezeichneten bunten Spinnendiagramme zeigen die Meinungen der Bewerter*innen über die Zielperson. Es ist die Aufgabe der Testperson, sich auf den Weg der Entwicklung zu machen. Diese Ziele sind aber nicht ausschließliche persönliche Ziele, sie können der organisatorischen Leitung auch genügende Informationen bieten (Weiterbildung, Supervision…)

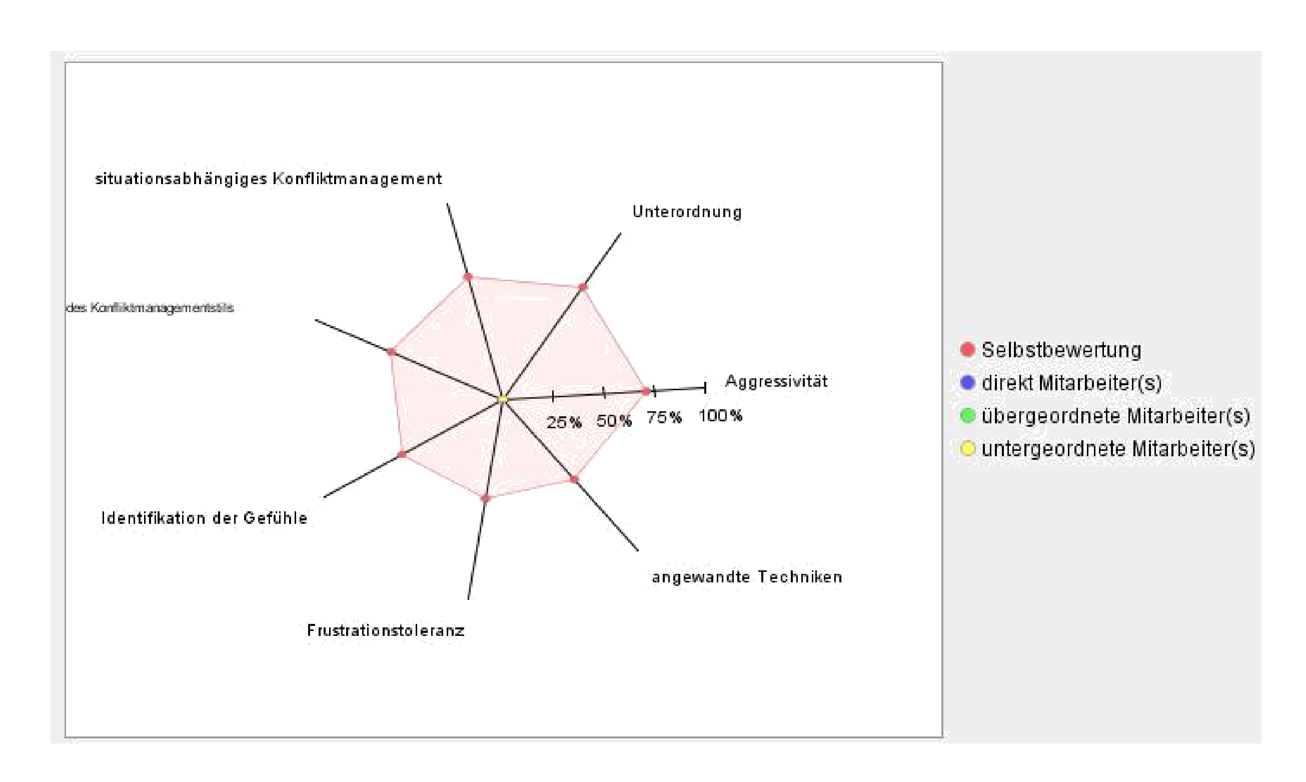


Abbildung 9.: Das Diagramm der Bewertung im Konfliktmanagement

Kontrollfragen:

- **Welche Hauptkompetenzgruppen können mit der beschriebenen webbasierten Anwendung gemessen werden?**
- **Beschreiben Sie kurz die Methodik! Wie anwendbar ist die Methode in der Palette der Selbsteinschätzungen?**

Aufgabe:

Melde dich für die App an und bewerte dich anhand deiner gewählten Kompetenzen! Versuche, Mitbewerter*innen auf der Grundlage der methodischen Beschreibung einzubeziehen!